

Memòria 2018

Ajuntament de Barcelona



**Institut Municipal
d'Hisenda**



PRESENTACIÓ

L'Institut Municipal d'Hisenda és l'organisme autònom responsable d'exercir les competències que la legislació atribueix a l'Ajuntament de Barcelona, per l'aplicació efectiva del seu sistema tributari, en els àmbits de la inspecció, la gestió i la recaptació. Exerceix, també, les competències d'instrucció dels expedients sancionadors en matèria de Trànsit, amb adscripció competencial dictada per Decret d'Alcaldia, de 4 de desembre de 1998.

La memòria que ara es presenta recull la informació més rellevant sobre l'activitat realitzada per l'Institut durant l'exercici 2018, reflectint les dades dels resultats de la seva gestió, i del conjunt d'activitats de prestació de serveis al ciutadà en l'exercici de les seves competències.

D'entre els fets més destacables d'aquest any, cal remarcar l'avanç del Pla de Sistemes, iniciat amb la primera fase l'any 2012, que ja es troba al 80% de la seva execució. Aquest ambiciós pla de modernització, que es preveu completar durant l'any 2019, permetrà millorar el servei i incrementar l'eficiència dels processos de gestió i recaptació.

També és especialment significativa la incorporació de treballadors a l'Institut durant aquest any, ja que s'han incorporat 62 nous treballadors, dels quals 46 són de cobertura de vacants estructurals.

Respecte a l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana, la sentència del Tribunal Suprem, de 9 de juliol, que interpreta l'abast de la declaració d'inconstitucionalitat de la STC 59/2017, ha obert la via per tal de d'aixecar les mesures provisionals de suspensió de procediment adoptades al 2017, i començar a resoldre les sol·licituds i recursos en els quals s'al·lega no increment de valor. Per aquest motiu, i amb l'objectiu de donar sortida amb la major celeritat possible a les sol·licituds paralitzades, s'han incorporat a finals d'any 2018 14 persones temporals de programa.

A nivell de resultats, cal assenyalar que el percentatge de recaptació a nivell d'impostos es situa en el valor màxim històric del 95.4%. Cal seguir treballant per augmentar l'eficiència de cobrament a tots nivells i per millorar la base fiscal.

En l'àmbit de l'assistència i informació als contribuents, i segons es recull a l'enquesta de satisfacció dels usuaris del IMH, puja la qualitat percebuda a un 8.0, una puntuació que no s'obtenia des de l'any 2013. En tots els aspectes valorats, se superen les expectatives que tenien els usuaris abans d'accedir al servei. Tot i això, cal seguir avançant en la simplificació administrativa, agilitzant i modernitzant els tràmits que els contribuents fan amb l'Administració per canals no presencials, utilitzant tots els recursos al nostre abast per adquirir la màxima eficàcia i eficiència en la comunicació amb els ciutadans per mitjans telemàtics segurs.

Finalment, cal destacar que durant aquest any s'ha posat en marxa un nou model d'Inspecció de l'IMH, que suposa una aposta decidida per la detecció de les ocultacions i prioritza el control de la tributació dels grans contribuents. Cal fer un canvi de paradigma en la gestió tributària, passant del model actual de processos massius orientats a petits contribuents a un nou model de processos específics, prioritzant els grans contribuents amb l'objectiu de reduir la bretxa fiscal i així disposar de més recursos per a la despesa social. Per tal de fer possible aquest nou model, s'ha duplicat la plantilla d'inspectors.

L'enfortiment de l'Institut, tant des del punt de vista del capital humà com del capital tecnològic, juntament amb la gestió feta i els bons resultats obtinguts durant aquest any 2018, ens situen en una posició òptima per afrontar els importants reptes d'aquest 2019, com són la finalització de la implantació del Pla de Sistemes, que ens situarà a l'avantguarda de la tecnologia, i el trasllat de la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda a un nou edifici, per donar resposta a les necessitats dels treballadors, i per donar una millor atenció als usuaris dels serveis d'atenció presencial del IMH.

President del Consell Rector
Gerardo Pisarello Prados

Índex de continguts

1	Funcions i estructura	1
1.1	Configuració i funcions	1
1.2	Òrgans de Govern.....	2
1.3	Estructura organitzativa.....	3
1.4	Recursos humans	3
1.5	Formació 2018	6
2	Estats financers i pressupostaris.....	7
2.1	Gestió patrimonial	7
2.2	Liquidació del pressupost.....	9
3	Tecnologies de la informació.....	12
3.1	Pla de Sistemes d'Hisenda: disseny i implementació	12
3.2	Projectes evolutius a destacar:	13
3.3	Infraestructura tecnològica	14
4	Assistència a la ciutadania	17
4.1	Atenció presencial	17
4.2	Atenció telefònica	20
4.3	Atenció telemàtica	20
4.4	Distribució de tràmits per tipus	21
4.5	Cites concertades.....	22
4.6	Queixes i suggeriments.....	22
5	Gestió Tributària	25
5.1	Manteniment cadastral i impost sobre béns immobles	25
5.2	Impost sobre Activitats Econòmiques	26
5.3	Preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables als municipals	27
5.4	Impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM).....	28
5.5	Beneficis fiscals.....	29

6	Inspecció tributària	32
6.1	Actuacions de control i comprovació	32
6.2	Nombre i import de les liquidacions	34
7	Procediments de revisió	37
7.1	Recursos en via administrativa	37
7.2	Reclamacions.....	39
7.3	Sol·licituds de devolucions d'ingressos.....	39
7.4	Recursos contenciosos	40
7.5	Procediments concursals	41
8	Gestió de multes.....	43
8.1	Gestió de denúncies i sancions de trànsit.....	43
8.2	Reclamacions contra sancions de trànsit.....	45
9	Recaptació.....	46
9.1	Drets Liquidats	46
9.2	Drets recaptats	48
9.3	Domiciliacions	51
9.4	Fraccionaments.....	51
9.5	Procediments d'embargaments.....	52
9.6	Cost de la gestió.....	53
10	Gestió qualitat i notificacions	54
10.1	Gestió de la Qualitat.....	54
10.2	Notificacions	55
11	Subvencions i ajuts vinculats als tributs	56
11.1	Sol·licituds de subvencions i ajuts de l'IBI.....	56
12	Organismes de tutela dels contribuents	57
12.1	Síndic de Greuges de Catalunya	57
12.2	Síndica de Greuges de Barcelona	58
	Índex de taules, il·lustracions i gràfics	59

1 FUNCIONS I ESTRUCTURA

1.1 CONFIGURACIÓ I FUNCIONS

L'Institut Municipal d'Hisenda fou creat per acord del Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, de data 27 d'abril de 1990 amb la denominació d'Institut Municipal de Recaptació de Barcelona. En data 15 de març de 1996 el Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la nova denominació com a Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona i la modificació dels estatuts.

Finalment, d'acord amb la Llei de mesures per a la modernització del govern local, el Consell Plenari Municipal, en sessió de 14 d'octubre de 2005, va aprovar-ne els estatuts com a organisme autònom local.

L'Institut és un organisme autònom local, dotat de personalitat jurídica pròpia, amb plena capacitat jurídica i d'obrar, i autonomia de gestió per al compliment de les seves finalitats. L'Institut es troba adscrit a la Gerència d'Economia, Empreses i Ocupació de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Institut es regeix pel dret administratiu i li corresponen les funcions següents:

- La gestió, recaptació i inspecció dels tributs, preus públics, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament, els seus organismes autònoms, i d'altres entitats públiques, quan se li encomani.
- L'elaboració d'estudis i propostes per als òrgans corresponents de l'Ajuntament, en matèria d'ordenances fiscals, pressupost d'ingressos, calendari de cobraments, avant projectes de llei i reglaments.
- La celebració de convenis amb altres administracions, entitats públiques i sectors professionals per millorar l'eficàcia en la gestió, la inspecció i la recaptació dels tributs així com de la resta d'ingressos de dret públic.

1.2 ÒRGANS DE GOVERN

CONSELL RECTOR (a 31 de desembre del 2018)

PRESIDENT

Ilm. Sr. Gerardo Pisarello Prados

VICEPRESIDENT

Im. Sr. Agustí Colom Cabau

CONSELLERS

Ima. Sra. Mercedes Vidal Lago	Sr. Angel Javier Dominguez Berrio
Ima. Sra. Sònia Recasens Alsina	Sr. Josep Medrano Molina**
Ima. Sra. Montserrat Ballarín España*	Sr. Alexandre Masllorens Escubos
Sr. Jordi Ayala Roqueta	Sr. Eusebi Mesa Moreno
Sr. Raúl Medina Román*	Sra. Pilar Mirás Virgili
Sra. Míriam Casanova Doménech	Sr. Arnau Miró Porqueres
Sr. Jordi Castellana Gamisans	Sr. Carlos Vivas Urieta

SECRETÀRIA

Sra. Paloma González Sanz

INTERVENTOR

Sr. Antonio Muñoz Juncosa

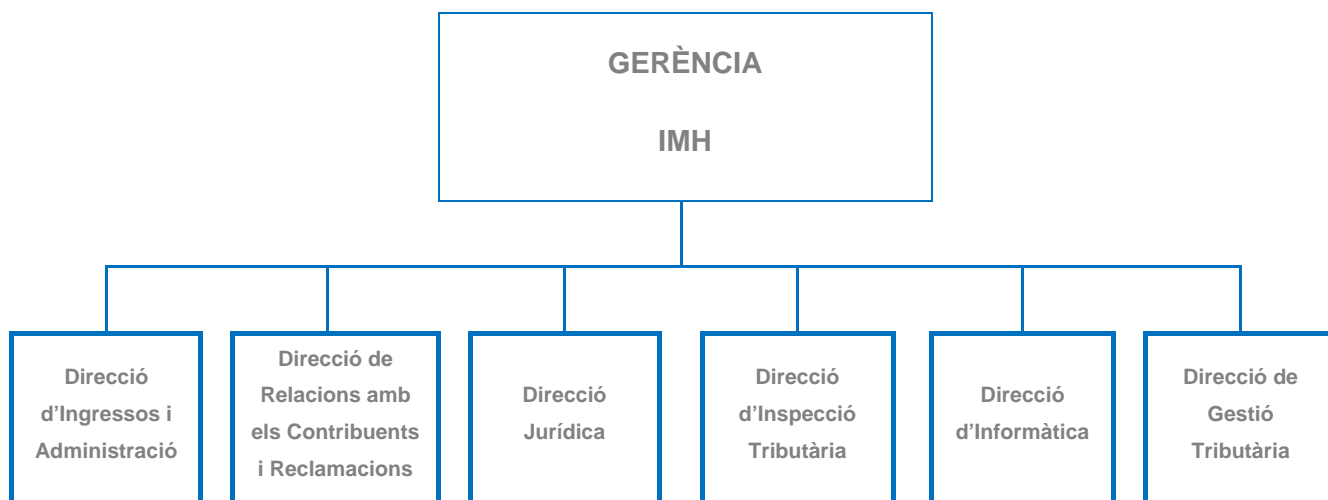
EQUIP DIRECTIU

Sr. Antoni Fernández Pérez	Sra. Elena Molina Bellés
Sra. Carmen Estrada Nérída	Sr. Pedro Javier Morales Montoya
Sra. Paloma González Sanz	Sr. Rafael Olañeta Fernández-Grande
Sr. Daniel Martínez Viñado	

*: amb efecte 23/03/2018

** : amb efecte 20/09/2018

1.3 ESTRUCTURA ORGANITZATIVA



Il·lustració 1- Organigrama Institut Municipal d'Hisenda

1.4 RECURSOS HUMANS

La plantilla inicialment aprovada juntament amb el pressupost per a 2018 era de 314 places. A causa del trasllat de l'Oficina Administrativa de l'Ordenança de la Convivència a la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat de la Gerència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència la plantilla s'ha vist modificada fins les 311 places amb la següent distribució per categoria professional:

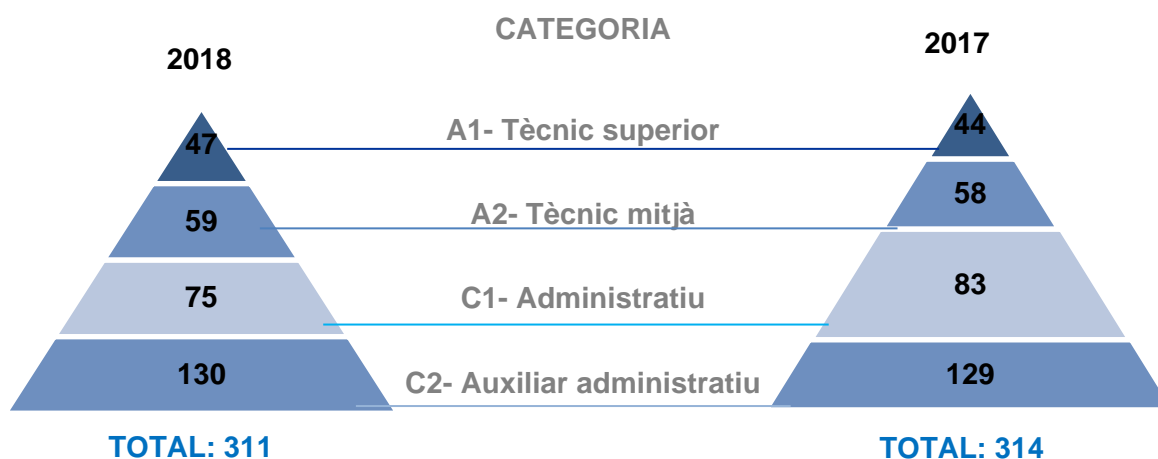


Figura 1- Distribució per categoria dels llocs de treball estructurals del IMH a 31/12/2018

1.4.1 Distribució de la plantilla a 31 de desembre

A 31 de desembre de 2018, el nombre de places estructurals ocupades és de 299 amb la distribució que es pot observar a la Taula 1. En aquesta data, queden 12 places estructurals pendents de cobrir. A banda dels llocs de treball aprovats, a 31 de desembre formen part de la plantilla 14 treballadors temporals de programa, vinculats

al programa d'acumulació d'expedients de plusvàlua derivats de la declaració d'inconstitucionalitat de la sentència del Tribunal Constitucional 59/2017.

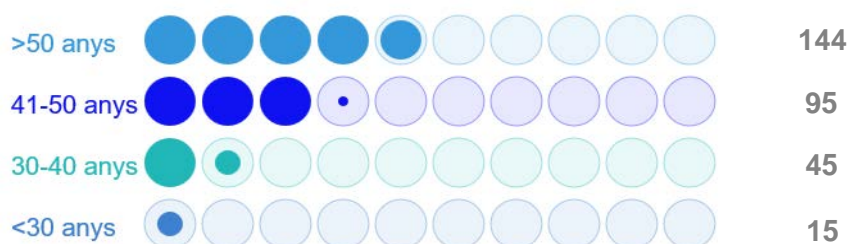
TREBALLADORS SEGONS LA RELACIÓ LABORAL	2018	2017
Funcionaris	120	129
Laboral fix	48	49
Subtotal personal fix	168	178
Temporals estructurals	131	106
Places estructurals no cobertes	12	30
TOTAL PERSONAL ESTRUCTURAL	311	314

Taula 1- Distribució dels treballadors estructurals del IMH segons la relació laboral a 31/12/2018

Segons l'adscripció a les direccions, la distribució dels treballadors és la que es pot observar a la Taula 2:

TREBALLADORS PER DIRECCIONS	2018	2017
Direcció Gerència	10	12
Direcció Gestió Tributària	44	45
Direcció Jurídica	54	50
Direcció d'Ingressos i Administració	49	46
Direcció Informàtica	25	26
Direcció de Relacions amb Contribuents i Reclamacions	91	80
Direcció d'Inspecció Tributària	26	25
Places estructurals no cobertes	12	30
TOTAL	311	314

Taula 2- Distribució dels treballadors estructurals del IMH segons l'adscripció a 31/12/2018



Il·lustració 2- Distribució dels treballadors dels IMH segons l'edat a 31/12/2018



Il·lustració 3- Distribució de la plantilla del IMH segons el gènere a 31/12/2018

1.4.2 Fets rellevants de 2018

Durant l'any 2018 s'han incorporat un total de 62 persones a l'IMH, 46 per a la cobertura de vacants, 2 de reforç i 14 pel projecte d'acumulació d'expedients derivats de la sentència de la plusvàlua.

Al llarg de l'any 2018 es manté la mateixa tendència dels últims anys: disminueix el nombre de funcionaris de carrera i augmenta el de funcionaris interins a causa de les incorporacions procedents de les borses de treball. La convocatòria d'oferta pública en marxa revertirà aquesta tendència.

Per altra banda, durant 2018 s'ha realitzat el projecte de la nova RLT (Relació de Llocs de Treball) que ha implicat a pràcticament tota l'Organització: Ajuntament, Consorcis, Instituts, Agències i que va finalitzar amb la seva aprovació pel Consell Plenari el 21 de desembre de 2018. El 2019 s'iniciaran els treballs per abordar la valoració dels llocs de treball que està previst que finalitzin l'any 2020.

Al juny de 2018 es van incorporar sis persones dels **Plans d'Ocupació Municipal** per un període de sis mesos.

A més a més, durant l'exercici 2018 l'IMH s'ha acollit al **projecte de Formació Professional Dual** amb la incorporació de tres persones.

Al llarg de l'any 2018 s'han acollit a la **jubilació** parcial dos treballadors laborals fet que ha suposat la incorporació de dos rellevistes a l'organització. A més, s'han jubilat tres treballadors (un dels quals ho ha fet anticipadament).

En matèria **retributiva** destaquem que, s'han aplicat els increments salarials i s'han abonat els endarreriments d'acord amb els Pressupostos Generals de l'Estat 2018.

Així mateix, s'han aplicat els increments i s'han abonat els endarreriments d'acord amb el nou Acord de condicions de treball 2017-2020, aprovat el 21 de juliol pel Consell Municipal.

Respecte als temes relacionats amb la **prevenció de riscos laborals**, el 2018 s'ha vist marcat principalment pels casos de lipoatròfia semicircular. A finals d'any, el número de casos confirmats va ser de 17, dels quals ja han rebut l'alta 3. Tretze treballadores es van traslladar a un altre local municipal.

Per tal de prevenir l'aparició de nous casos, l'Institut ha adquirit diferent material dissipatiu (cadires ESD, reposapeus antiestàtics i fundes per cadires) i s'han pres totes les mesures preventives necessàries per reduir els riscos de patir aquestes lesions. El mes de juny es va realitzar una nova avaluació de riscos a l'arxiu del carrer Almogàvers i un nou pla d'emergència. Set treballadors/es han realitzat el Taller de suport bàsic i Reanimació cardiopulmonar i 23 un curs mig de tècniques d'extinció d'incendis. El 30 de novembre vam participar, sense incidències destacables, en el simulacre d'evacuació general que es va organitzar des de Torre MAPFRE.

1.5 FORMACIÓ 2018

En l'àmbit de la **formació**, a l'estar finalitzant la implantació del Pla de Sistemes, el número de participants i hores de formació ha augmentat considerablement respecte els anys anteriors.

Durant el mes de novembre es va iniciar el Pla de Formació de l'IMH amb 3 cursos nous. En els propers anys la consolidació d'aquest Pla farà augmentar la formació específica.

TIPUS DE FORMACIÓ	Nombre cursos		Assistents		Hores	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Formació Transversal	93	96	218	187	3 025	2 204
Formació Específica	15	23	104	196	1 425	1 937
Formació Pla de sistemes 2018	22	28	1 096	613	3 212	1 745
Formació Contínua	1	1	17	24	357	504
TOTAL	131	148	1 435	1 020	8 019	6 390

Taula 3- Formació realitzada durant l'any 2018

2 ESTATS FINANCERS I PRESSUPOSTARIS

Els estats que es presenten a continuació formen part dels documents de comptes anuals i liquidació de pressupost, informats favorablement pels auditors i la Intervenció respectivament.

2.1 GESTIÓ PATRIMONIAL

2.1.1 Balanç de situació

ACTIU	2018	2017
A) ACTIU NO CORRENT	284 428.57	354 698.82
I. Immobilitzat intangible	19 410.05	29 430.58
3. Aplicacions informàtiques	19 410.05	29 430.58
II. Immobilitzat material	264 867.07	325 116.79
5. Altre immobilitzat material	264 867.07	325 116.79
VI. Inversions financeres a llarg termini	151.45	151.45
4. Altres inversions financeres	151.45	151.45
B) ACTIU CORRENT	6 728 758.57	6 213 914.17
III. Deutors i altres comptes a cobrar a curt termini	5 740 555.24	5 545 886.73
1. Deutors per operacions de gestió	5 737 707.17	5 544 460.77
3. Administracions públiques	2848.07	1425.96
V. Inversions financeres a curt termini	2265.99	-
2. Crèdits i valors representatius de deute	2265.99	-
VI. Ajustos per periodificació	15 299.16	15 299.16
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	970 638.18	652 728.28
2. Tresoreria	970 638.18	652 728.28
TOTAL ACTIU	7 013 187.14	6 568 612.99

PATRIMONI NET I PASSIU	2018	2017
A) PATRIMONI NET	4 359 725.85	4 347 192.25
II. Patrimoni generat	4 081 331.86	4 001 492.74
1. Resultats d'exercicis anteriors	4 001 492.74	3 556 125.28
2. Resultat de l'exercici	79 839.12	445 367.46
IV. Subvencions rebudes pendents d'imputació a resultats	278 393.99	345 699.51
C) PASSIU CORRENT	2 653 461.29	2 221 420.74
II. Deutes a curt termini	55 827.88	79 337.86
4. Altres deutes	55 827.88	79 337.86
IV. Creditors i altres comptes a pagar a curt termini	2 597 633.41	2 142 082.88
1. Creditors per operacions de gestió	2 041 203.58	1 649 065.28
2. Altres comptes a pagar	1 095.93	1 095.93
3. Administracions públiques	555 333.90	491 921.67
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	7 013 187.14	6 568 612.99

2.1.2 Compte del resultat econòmic patrimonial

	2018	2017
2. Transferències i subvencions rebudes	26 880 012.69	24 497 028.97
a) De l'exercici	26 744 829.00	24 388 148.19
a.2) Transferències	26 744 829.00	24 388 148.19
b) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer	135 183.69	108 880.78
6. Altres ingressos de gestió ordinària	33 963.36	39 665.77
A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	26 913 976.05	24 536 694.74
8. Despeses de personal	(-)13 622 929.33	(-)12 233 214.51
a) Sous, salaris i assimilats	(-)10 630 431.27	(-)9 645 978.99
b) Càrregues socials	(-)2 992 498.06	(-)2 587 235.52
9. Transferències i subvencions atorgades	(-)3 433 640.21	(-)3 434 635.70
11. Altres despeses de gestió ordinària	(-)9 641 366.80	(-)8 313 614.68
a) Subministrament i serveis exteriors	(-)9 641 366.80	(-)8 313 614.68
12. Amortització de l'immobilitzat	(-)138 148.42	(-)129 087.78
B) TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	(-)26 836 084.76	(-)24 110 552.67
I. Resultat (estalvi o desestalvi) de la gestió ordinària (A+B)	77 891.29	426 142.07
14. Altres partides no ordinàries	1 947.83	19 225.39
a) Ingressos	1 947.83	19 225.39
II. Resultat de les operacions no financeres	79 839.12	445 367.46
IV. Resultat (estalvi o desestalvi) net del exercici (II + III)	79 839.12	445 367.46

2.2 LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST

LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST DE DESPESES									
APLICACIÓ PRESS.	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTÀRIS			DESPESES COMPROMESSES (4)	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES (5)	PAGAMENTS (6)	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT A 31 DE DESEMBRE (7=5-6)	ROMANENTS DE CRÈDIT (8=3-5)
		INICIALS (1)	MODIFICACIONS (2)	DEFINITIUS (3=1+2)					
Capítol 1	Operacions corrents Despeses de personal	13 689 588.00	(-)25 000.00	13 664 588.00	13 528 463.70	13 528 124.20	13 519 408.54	8 715.66	136 463.80
Capítol 2	Despeses corrents en béns i serveis	9 640 469.40	337 107.28	9 977 576.68	9 885 225.51	9 662 015.11	8 672 567.50	989 447.61	315 561.57
Capítol 4	Transferències corrents	3 470 771.60	(-)37 107.28	3 433 664.32	3 433 664.32	3 433 640.21	3 148 803.21	284 837.00	24.11
Capítol 6	Operacions de capital Inversions reals	-	265 628.95	265 628.95	67 878.17	67 878.17	36 752.60	31 125.57	197 750.78
TOTAL		26 800 829.00	540 628.95	27 341 457.95	26 915 231.70	26 691 657.69	25 377 531.85	1 314 125.84	649 800.26

LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST D'INGRESSOS											
APLICACIÓ PRESS.	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTÀRIES			DRETS RECONEGUTS (4)	DRETS ANUL·LATS (5)	DRETS ANUL·LATS (6)	DRETS RECONEGUTS NETS (7=4-5-6)	RECAP·TACIÓ (8)	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT A 31 DE DESEMBRE (9=7-8)	EXCÈS/ DEFECTE PREVISIÓ (10=7-3)
		INICIALS (1)	MODIFICACIONS (2)	DEFINITIVES (3=1+2)							
Capítol 3	Operacions corrents Taxes i altres ingressos	31 000.00	-	31 000.00	35 911.19	-	-	35 911.19	35 911.19	-	4 911.19
Capítol 4	Transferències corrents	26 769 829.00	275 000.00	27 044 829.00	26 744 829.00	-	-	26 744 829.00	21 075 000.00	5 669 829.00	-300 000.00
Capítol 7	Operacions de capital Transferències de capital	-	265 628.95	265 628.95	67 878.17	-	-	67 878.17	-	67 878.17	(-)197 750.78
TOTAL		26 800 829.00	540 628.95	27 341 457.95	26 848 618.36	-	-	26 848 618.36	21 110 911.19	5 737 707.17	(-)492 839.59

2.2.1 Resultat pressupostari

CONCEPTES	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTA- MENTS	RESULTAT PRESSUPOS- TARI
a) Operacions corrents	26 780 740.19	26 623 779.52		156 960.67
b) Operacions de capital	67 878.17	67 878.17		-
1. Total operacions no financeres (a+b)	26 848 618.36	26 691 657.69		156 960.67
c) Actius financers	-	-		-
d) Passius financers	-	-		-
2. Total operacions financeres (c+d)	-	-		-
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)	26 848 618.36	26 691 657.69		156 960.67
Ajustaments:				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria per despeses generals				-
4. Desviacions negatives de finançament				-
5. Desviacions positives de finançament				-
II. TOTAL AJUSTAMENTS (II=3+4-5)				-
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				156 960.67

2.2.2 Romanent de tresoreria

COMPONENTS	2018	2017	
1. (+) Fons líquids		949 989.87	652 728.28
2. (+) Drets pendents de cobrament		5 742 972.68	5 546 038.18
(+) del Pressupost corrent	5 737 707.17		5 544 460.77
(+) de Pressuposts tancats	-		-
(+) d'operacions no pressupostàries	5 265.51		1 577.41
3. (-) Obligacions pendents de pagament		(-)1 895 257.98	(-)1 558 022.56
(+) del Pressupost corrent	(-)1 314 125.84		(-)1 049 214.96
(+) de Pressuposts tancats	-		-
(+) d'operacions no pressupostàries	(-)581 132.14		(-)508 807.60
4. (+) Partides pendents d'aplicació		-	-
(-) cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	-		-
(+) pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	-		-
I. Romanent de tresoreria total (1 + 2 - 3 + 4)		4 797 704.57	4 640 743.90
II. Saldos de cobrament dubtós	-	-	-
III. Excés de finançament afectat	-	-	-
IV. ROMANENT DE TRESORERIA PER A DESPESES GENERALS (I-II-III)		4 797 704.57	-
			4 640 743.90

3 TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ

L'Institut Municipal d'Hisenda és un organisme que, per al correcte desenvolupament de les seves tasques, depèn en gran mesura de la tecnologia. Per aquest motiu, l'any 2012 es va iniciar la implantació del Pla de Sistemes, amb l'objectiu principal de d'homogeneïtzar i renovar l'antiga plataforma de gestió tributària i de recaptació de l'IMH, per fer-la escalable i permetre una millor gestió del manteniment del gran volum de dades que gestiona l'IMH. Aquesta modernització dels sistemes d'informació es va començar a gestar durant el 2008 com a resposta a la complexitat creixent del mapa de sistemes i l'obsolescència dels aplicatius existents en aquell moment.

El Pla de Sistemes es va dividir en dues fases: la primera Fase (Recaptació i Bases de Dades Fiscal de vehicles) va començar al març del 2012 i va finalitzar el novembre de 2014. La segona Fase (resta Bases de Dades Fiscals, embargaments, expedients i sancions) va començar al 2016 i està prevista la seva finalització al 2019.

3.1 PLA DE SISTEMES D'HISENDA: DISSENY I IMPLEMENTACIÓ

Al llarg de l'any 2018, s'ha continuat consolidant i desenvolupant la segona Fase del Pla de Sistemes d'Hisenda, el que suposa haver arribat a un 80% de la seva execució.

Cal destacar com a fita més rellevant d'aquest 2018 la realització per primera vegada del padró d'IBI en l'entorn SAP, amb la dificultat afegida de la revisió cadastral. Això suposa que prèviament ha calgut carregar al nou sistema la revisió dels valors cadastrals.

També cal destacar la posada en funcionament del nou sistema de liquidacions i dels embargaments de sous i lloguers.

- A nivell d'activitats, podem destacar com a més rellevants les següents: Durant tot l'any s'han anat consolidant els projectes implantats durant els anys 2016 i 2017 (IAE, Residus, Cadastre, IBI, Plusvàlues, expedients d'embargaments,...).
- Al mes de gener es va fer la validació i càrrega dels fitxers FIN de nous valors cadastrals a SAP TRM. El resultat ha sigut: un 99,87% de finques carregades al nou sistema, 0,11% de finques descartades i 0,02% d'errors.
- Al mes de febrer es va realitzar la generació del padró IBI 2018 al nou entorn SAP TRM.

- Al mes de maig es va generar l'emissió d'una remesa especial de rebuts de primera vegada padró fiscal de IBI (nous titulars d'un objecte d'IBI). També es va pujar a producció la funcionalitat de Subhasta i adjudicació directa per embargaments.
- Al mes de juny es va presentar el desplegament del projecte de Liquidacions Tipificades de PSH a la Taula de Coresponsabilitat de l'Ajuntament, informant en detall de l'arrencada prevista per al mes de setembre. Es va fer aquesta presentació a la Taula donada la transversalitat del projecte.
- Al mes de juliol es va fer el desplegament a l'entorn productiu, a usuaris clau, de les liquidacions tipificades, parametritzant el càlcul realitzat amb els algoritmes i variables de càlcul recollits a les Ordenances Fiscals. També es va fer el desplegament a usuaris clau d'expedients de recursos i gestió tributaria.
- Al mes d'octubre es van desplegar a l'entorn productiu els Embargaments de Sous i Lloguers.
- Finalment, al mes de desembre es va pujar la funcionalitat d'expedients de Inspecció a entorn productiu i es va iniciar un període d'acompanyament i suport del departament per al treball amb expedients.
- Durant tot l'any es fa estudi i extracció de informació de les bases de dades SAP TRM per a l'elaboració d'informes des de IMH.

3.2 PROJECTES EVOLUTIUS A DESTACAR:

3.2.1 Sancions

- Per a millorar els processos de Notificació de Sancions s'ha utilitzat la nova versió del producte ATEXv5 de la DGT que permet la consulta de dades de Vehicles.
- S'han realitzat millores a l'aplicatiu LESS que permet gestionar els llistats de signatura de sancions a districtes, IMH.
- S'ha posat en marxa per a tots els proveïdors de denúncies realitzades a través de Medis tècnics Operatius (MTOs), el nou format de càrrega en el "MTO monitor" que estandarditza l'entrada al sistema de les sancions imposades mitjançant aquest canal.

3.2.2 Altres qüestions rellevants

- S'han adaptat tots els sistemes de notificació i comunicació a la incorporació de l'empresa Correus.
- Projecte eNotificació. Adequació dels diferents processos de notificació per a l'eNotificació. Preparació del Cens de destinataris de la eNotificació i adequació de les carpetes per accedir-hi.
- Adaptació de les plantilles dels documents a la nova Llei de Protecció de Dades.

3.3 INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA

L'Institut Municipal d'Hisenda té connexions amb diferents aplicatius informàtics ubicats a diferents entorns. Són accessos a les bases de dades corporatives tant a Host, SAP i servidors corporatius com a dades de l'ordinador departamental (sistema multiusuari AS400) i servidors de fora de l'entorn municipal (Direcció General de Trànsit, Gerència Regional de Cadastre, Agència Estatal d'Administració Tributària i a l'Agència Tributària de Catalunya). Així mateix, hi ha centres externs a l'Ajuntament que tenen connexions amb la nostra infraestructura: centres municipals (Barcelona de Serveis Municipals), Entitats Financeres i empreses que executen serveis per a l'IMH.

A més de l'estructura de comunicacions, s'ha de mantenir la pròpia infraestructura de l'IMH (parc informàtic de Pc's, impressores, servidors, etc.).

Per garantir un ple rendiment del servei, cada any es van incorporant o renovant nous elements. Les principals adquisicions de l'any 2018 són:

PC's.:

Adquisició de 25 PC's com a renovació d'equips obsolets.

Teclats:

Adquisició de 50 teclats amb lector de targeta, per a la renovació d'aquests i cobrir noves incorporacions.

PC's portàtils:

Renovació de quatre equips portàtils obsolets per a la seva estandardització.

Equip NAS Arxiu IMH:

Adquisició d'un equip NAS per a l'Arxiu de l'IMH que permet realitzar les còpies de les imatges rebudes abans de la seva carrega al sistema de gestió d'imatges.

Projectors sales de reunió:

Adquisició d'equips de projecció per la renovació dels actuals equips instal·lats a les sales de reunió de l'IMH.

CITRIX:

Adquisició de 5 noves llicències de Citrix, que permet connectar amb les bases de dades de Cadastre, per a cobrir les necessitats del Departament de l'IBI.

Impressores registre:

Adquisició de 10 impressores per el Registre, per a la renovació de les existents

Peanya confirmació de cites:

Instal·lació d'una peanya per a l'auto-confirmació de cita prèvia per l'atenció al públic.

3.3.1 Elements tecnològics de l'IMH

A continuació es relacionen els diferents elements tecnològics de l'IMH:

- 2 línies de fibra òptica
- 1 línia de fibra òptica a l'oficina de la Torre Mapfre
- 1 línia de fibra òptica a l'Arxiu
- 29 Switch's segmentació de xarxa
- 2 SAI's a l'IMH
- 1 SAI's a l'Arxiu de l'IMH
- 1 ordinador Departamental (AS400)
- 5 servidors d'aplicacions
- 373 ordinadors PC's amb connexió Host - Ordinador Departamental
- 8 ordinadors PC's portàtils amb connexió Host - Ordinador Departamental
- 16 escàners ofimàtica
- 2 escàners de l'Arxiu
- 38 impressores PC's
- 1 pantalles Host – Ordinador Departamental

- 2 impressores Ordinador Departamental
- 4 impressores gestió de cues atenció al públic.
- 1 peanya auto-confirmació de cita prèvia atenció al públic.
- 2 quioscos per autogestió i informació atenció al públic.
- 12 impressores Registre
- 70 impressores Corporatives (Docunauta/SAP)
- 16 equips Multifunció
- 6 impressores Multifunció de taula
- 2 fotocopiadores d'atenció al públic
- 2 Plotters A1 i A0

4 ASSISTÈNCIA A LA CIUTADANIA

4.1 ATENCIÓ PRESENCIAL

Respecte a l'atenció al públic, cal assenyalar que s'ha produït un increment en el número de visites a l'Institut Municipal d'Hisenda respecte a l'any anterior.

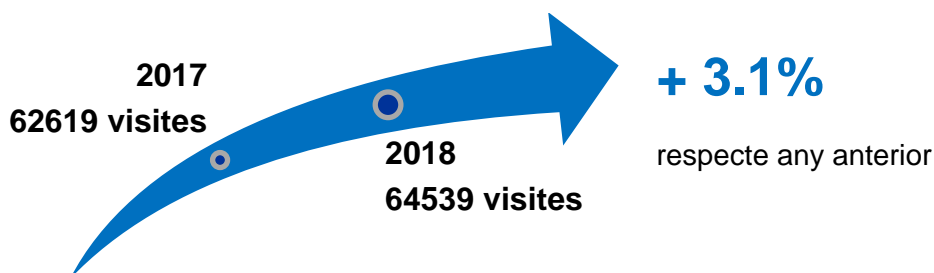


Figura 2- Número de visites presencials

4.1.1 Tràmits realitzats presencialment

Respecte als tràmits realitzats presencialment, ja sigui a les oficines del IMH o les oficines d'atenció al ciutadà dels Districtes (OACs), tots els tràmits augmenten respecte a l'any anterior, especialment els sol·licitats a les oficines del IMH, que continua sent l'opció escollida majoritàriament pel ciutadans a l'hora de fer tràmits.

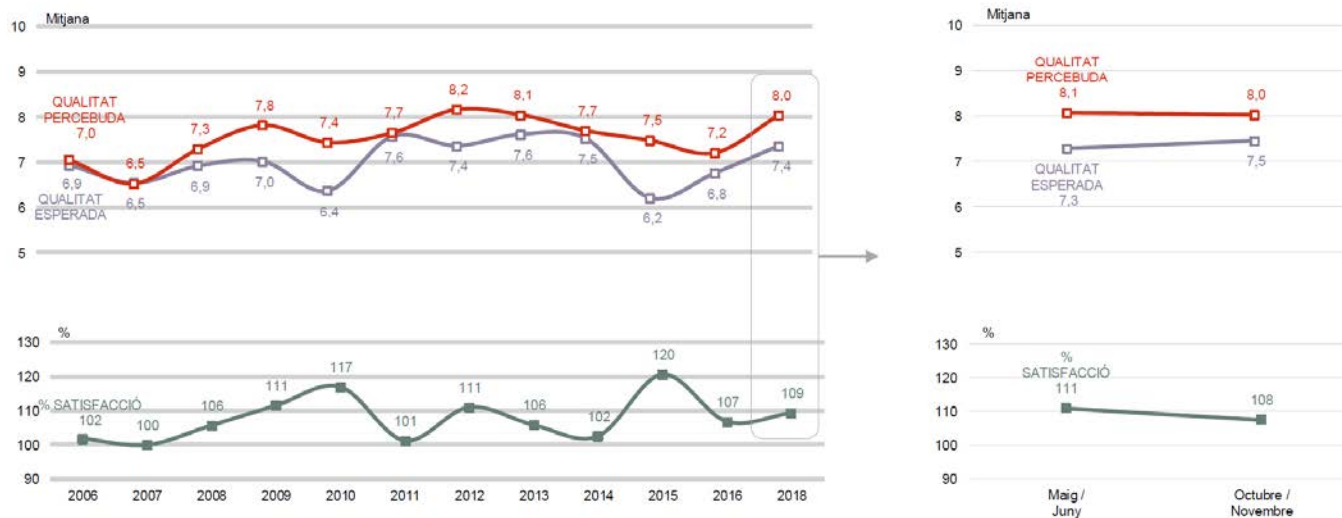
	2018	%	2017	%	% Variació
Atenció Presencial	218 108	52.9%	201 253	51.6%	8.4%
Atenció via Registre	104 387	25.3%	102 924	26.4%	1.4%
Registre documents	100 999		99 756		1.3%
Certificats	3 388		3 168		6.9%
Oficines d'atenció als ciutadans dels districtes (OACs)	89 821	21.8%	85 842	22.0%	4.6%
TOTALS	412 316	100.0%	390 019	100.0%	5.7%

Taula 4- Tràmits realitzats a petició de les persones ateses

4.1.2 Enquesta de satisfacció als usuaris del servei d'atenció presencial del IMH

Les enquestes de satisfacció dels ciutadans es duen a terme en dos períodes de l'any, el maig-juny i octubre-novembre, i ens serveixen per conèixer l'opinió que tenen els usuaris dels nostres serveis.

La valoració atorgada a l'enquesta de satisfacció adreçada als usuaris del Departament d'Atenció Presencial de l'IMH és la següent:



Gràfic 1- Valoració global dels usuaris del servei d'atenció presencial del IMH

La valoració de la satisfacció dels ciutadans és d'un 109%, superior en 2 punts a la de l'última enquesta. Cal remarcar que la qualitat percebuda puja a un 8,0, una puntuació que no s'obtenia des de l'any 2013.

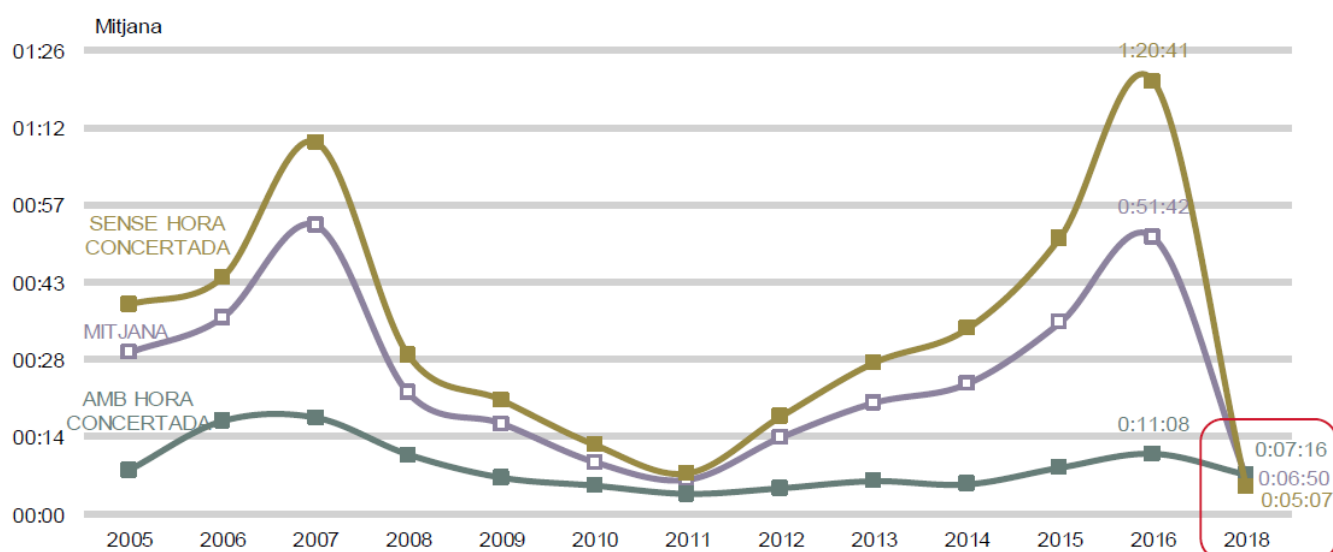
Durant l'any 2018 canvia la tendència observada en els darrers anys, i els usuaris valoren positivament el servei, trencant la línia descendent en les valoracions iniciada l'any 2012. La qualitat esperada també és superior a la dels últims anys i, tot i això, es superen les expectatives prèvies dels usuaris del servei en 6 dècimes. En tots els aspectes valorats, es superen les expectatives que tenien els usuaris abans d'accedir al servei.

De la mateixa manera que en anys anteriors, els factors amb més pes a l'hora de valorar la satisfacció global de l'usuari són els vinculats amb el servei i que inclouen el temps dedicat al seu cas, la fiabilitat de la resolució i la resposta rebuda.

		2016		2018		GAP
		Entrada	Sortida	Entrada	Sortida	
ENTORN	ACCÉS, SENYALITZACIÓ OFICINA	7,5	7,9	7,7	8,2	0,5
	LES INSTAL·LACIONS	7,9	8,2	8,1	8,5	0,4
	LA NETEJA GENERAL	8,1	8,4	8,4	8,7	0,3
	L'HORARI D'ATENCIÓ	6,9	7,1	7,3	7,7	0,4
	TEMPS ESPERA PER SER ATÈS	4,4	5,9	7,1	8,6	1,5
SERVEI	TEMPS DEDICAT AL SEU CAS	6,0	7,6	7,2	8,6	1,5
	FIABILITAT DE LA RESOLUCIÓ	6,5	7,4	6,7	7,9	1,2
	LA RESPOSTA REBUDA	6,6	7,4	7,1	8,2	1,1
PERSONAL	L'ATENCIÓ REBUDA	7,5	8,3	8,0	9,0	1,0
	CONEXEMENTS DEL PERSONAL	7,6	8,2	7,8	8,6	0,8
N		(199)	(511)	(204)	(600)	

Taula 5- evolució de la valoració global dels usuaris

Tots els aspectes valorats milloren respecte a l'anterior enquesta, ho fa especialment el temps d'espera per ser atès, que augmenta en gairebé 3 punts, tant a l'entrada com a la sortida. Cal destacar que des de febrer del 2017 es va implantar la cita prèvia obligatòria per accedir als serveis d'atenció presencial del IMH, fet que ha contribuït decisivament a millorar el temps d'espera per ser atès al IMH després del període inicial d'ajust.



Gràfic 2- Temps mig d'espera per ser atès al IMH

4.2 ATENCIÓ TELEFÒNICA

Durant l'any 2018 s'han atès 41 418 trucades des del IMH, un 10% menys respecte l'any anterior. D'aquestes trucades, el 50% són suport per part del Servei d'Atenció no Presencial al personal de les Oficines d'Atenció Ciutadana i a altres administracions. L'atenció telefònica que es realitza des de l'IMH a ciutadans, empreses i professionals és de suport als usuaris de la pàgina web.

Respecte a les trucades ateses des de la plataforma 010, on sí que es poden realitzar tràmits, augmenten gairebé un 10% respecte a l'any anterior.

ATENCIÓ TELEFÒNICA	2018	2017	% Variació
Atenció telefònica IMH	41 418	46 022	-10.0%
Ciutadans, empreses i professionals	20 683	22 742	-9.1%
Suport a OACs i ATC	20 735	23 280	-10.9%
Plataforma Telefònica - 010	278 434	253 698	9.8%
TOTALS	319 852	299 720	6.7%

Taula 6- Trucades ateses des dels diferents canals d'atenció telefònica

4.3 ATENCIÓ TELEMÀTICA

L'any 2018 s'ha caracteritzat, com ja venia succeint als exercicis anteriors, per un increment dels tràmits telemàtics segons es pot veure en la Taula 7. De fet, aquest any es supera per primera vegada el milió de tràmits realitzats telemàticament.

TRÀMITS TELEMÀTICS	2018	%	2017	%	% Variació
TRÀMITS AUTOMÀTICS	877 446	87.6%	732 594	86.7%	19.8%
Autoliquidacions i estimacions de Plusvàlua	163 194	16.3%	134 405	15.9%	21.4%
Padró electrònic (IBI, IVTM, IAE i Residus)	114 016	11.4%	112 848	13.4%	1.0%
Altres tràmits automàtics: (cites, duplicats, carpetes, impresos web, deute IBI notaris)	520 436	51.9%	431 099	51.0%	20.7%
Notificació i identificació de conductors d'infraccions de circulació.	79 800	8.0%	54 242	6.4%	47.1%
Altres tràmits iniciats telemàticament	112 452	11.2%	100 355	11.9%	12.1%
Dispositius mòbils	5 899	0.6%	4 712	0.6%	25.2%
Quiosc	6 144	0.6%	7 253	0.9%	-15.3%
TOTAL	1 001 941	100.0%	844 914	100.0%	18.6%

Taula 7- Tipologia dels tràmits telemàtics

Respecte a l'any anterior, augmenten tots els tràmits a excepció dels tràmits realitzats a través del Quiosc, que disminueixen un 15%. En percentatge, augmenten significativament els tràmits realitzats a través de dispositius mòbils. Tot i això, aquests tràmits suposen cada un el 0.6% del total de tràmits, pel que el seu impacte sobre el total de tràmits és escàs en ambdós casos.

Respecte a la distribució dels tràmits durant aquest 2018, segueixen una distribució en percentatge molt similar a la de l'any anterior. Augmenta el pes dels tràmits realitzats de manera automàtica (aquells que el contribuent inicia i finalitza sense intervenció del personal del IMH), i ja suposen un 87.6% dels tràmits automàtics. Per contra, els tràmits iniciats telemàticament que cal finalitzar des de l'atenció no presencial del IMH tot i augmentar respecte l'any anterior disminueix el seu pes relatiu, passant a ser del 11.2% sobre el total de tràmits.

4.4 DISTRIBUCIÓ DE TRÀMITS PER TIPUS

Respecte els tràmits realitzats des del IMH, ja sigui a petició del contribuent durant la seva visita al IMH o bé per finalització de tràmits iniciats pels contribuent a través de mitjans telemàtics, tots els tràmits augmenten respecte a l'any anterior, tot i que proporcionalment els que ho fan en major mesura són els tràmits associats a tributs i a altres temes.

En la temàtica "altres" s'agrupen tots aquells tràmits que tant es refereixen a tributs com a multes: pagaments, certificats de pagament, notificació de deute pendent, fraccionaments de deute, etc. i d'altres tràmits que no es poden agrupar en aquestes temàtiques, com són el canvi d'adreça fiscal i la cita a l'IMH.

	2018	%	2017	%	% variació
Tributs	152 255	46.1%	136 916	45.4%	11.2%
Multes	58 000	17.5%	55 136	18.3%	5.2%
Peticions resoltes (IRIS, emails, ...)	42 751	12.9%	39 875	13.2%	7.2%
Altres	77 554	23.5%	69 681	23.1%	11.3%
TOTAL	330 560	100.0%	301 608	100.0%	9.6%

Taula 8- Distribució dels tràmits per tipus

4.5 CITES CONCERTADES

El volum de cites concertades posades a disposició dels ciutadans ha estat molt similar a les de l'any anterior.

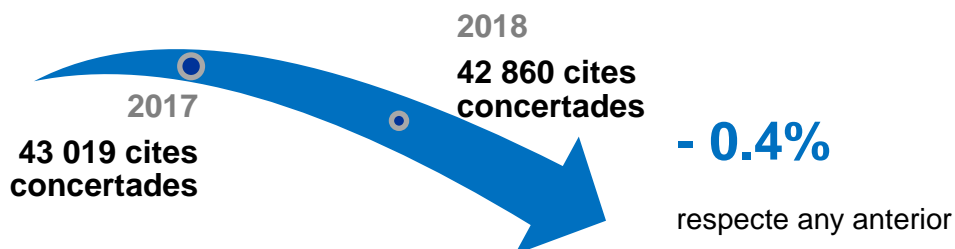


Figura 3- Comparativa de les cites concertades respecte l'any anterior

Tot i això, per donar un bon servei a la ciutadania, s'ha atès a les persones que han vingut sense cita prèvia per resoldre de forma urgent els deutes notificats en fase d'embargament.

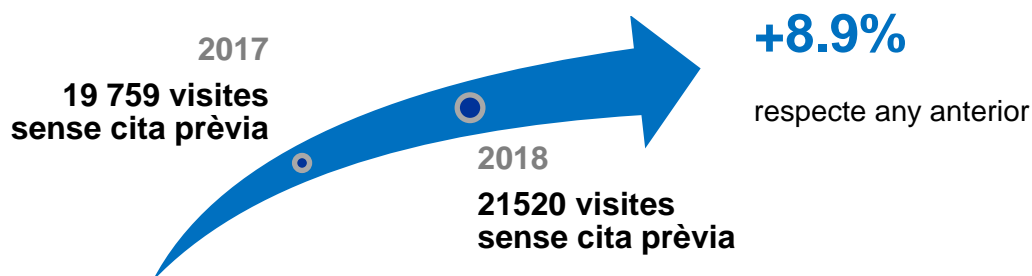


Figura 4- Visites ateses sense cita prèvia

4.6 QUEIXES I SUGGERIMENTS

El Departament de Qualitat centralitza les queixes de la ciutadania. Les queixes i suggeriments ens serveixen per detectar àrees en les que implantar canvis que ens permeten millorar els nostres processos de treball.

Ateses les característiques pròpies dels nostres serveis, la necessitat de donar resposta de manera immediata a la ciutadania és molt important.

Respecte a l'any 2017, aquest any el nombre de queixes experimenta un increment del 54.7%. L'any 2018 s'han resolt 2289 queixes; l'any 2017 se'n van resoldre 1480.

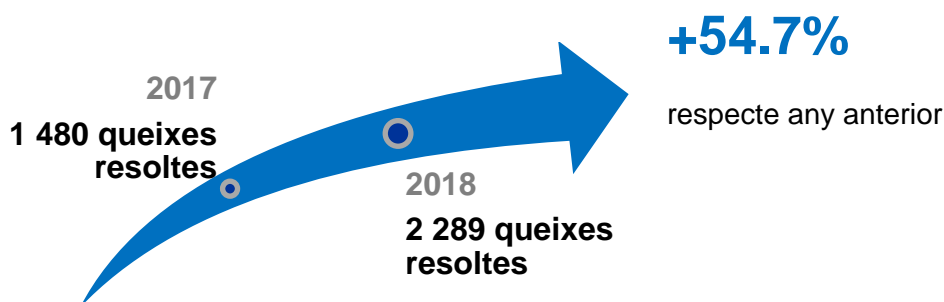
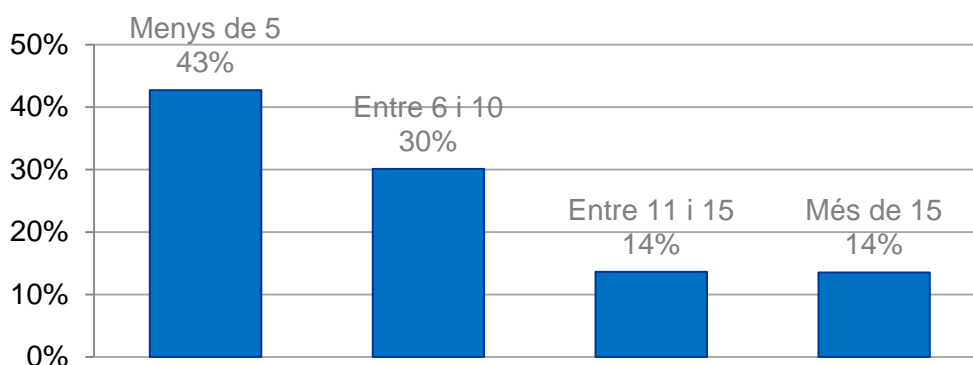


Figura 5- Nombre de queixes resoltes

Aquest increment en el nombre de queixes es deu fonamentalment a les incidències puntuals provocades per la implantació del Pla de Sistemes. Durant aquest 2018 s'han produït incidències puntuals, que es va resolent tan bon punt es detecten, que han afectat a les ràfegues de pagament dels rebuts (ja sigui a la generació dels codis alfanumèrics que contenen la informació del pagament o incidències en la impressió). Tot i afectar un nombre petit de contribuents, la incidència sobre el volum de queixes ha estat gran.

Del total de queixes, un 42,73% es contesten en menys de 5 dies; el 30,10%, entre 6 i 10 dies; i el 13,64%, entre 11 i 15. El 13,53% s'ha respost entre 15 i 30 dies.



Gràfic 3- Temps de resolució de les queixes (dies)

Un 41% de les queixes responen a l'endarreriment en el procés de les devolucions, i un 22% de les queixes han estat motivades per les incidències de SAP (Incidència en la ràfega de pagament dels rebuts en un 16%), un 14% de queixes corresponen al desacord del ciutadà amb el procés de tramitació com a conseqüència de l'existència de tràmits no finalistes.

El 7% de de les queixes corresponen a recursos que es troben en fase de tramitació, normalment recursos de multes.

Cal remarcar que el 5% de les queixes entrades al canal IRIS són al·legacions i, per tant, el ciutadà no fa servir el canal adequat per presentar-les, o duplica la sol·licitud fent servir el model d'instància normalitzat.

Altres queixes deriven del temps d'espera per obtenir cita a les nostres oficines, un 3%; i per desacord amb la gestió de notificacions, un 3%.

	% sobre el total
Devolucions	41.5%
Incidència en la ràfega de pagament dels rebuts	15.5%
Desacord amb procés de tramitació	14.3%
Recursos en tramitació	7.0%
Incidències sap	5.5%
Formula al·legacions	4.6%
Procediment notificador	3.2%
Temps d'espera per la cita	3.1%
Error en bbdd	1.9%
Atenció telefònica	1.3%
Informació web incorrecta	1.3%
Incidència amb el notificador	0.7%
	100.0%

Taula 9- Temàtica de les queixes resoltes durant el 2018

5 GESTIÓ TRIBUTÀRIA

5.1 MANTENIMENT CADASTRAL I IMPOST SOBRE BÉNS IMMOBLES

El manteniment cadastral es du a terme des de l'Institut Municipal d'Hisenda en virtut del conveni vigent de col·laboració en matèria de gestió cadastral signat, en data 26 de juliol de 2004, entre la Direcció General de Cadastre i l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest exercici 2018 ha estat caracteritzat per dos fets importants que han incidit en les tasques del manteniment ordinari i de la gestió tributària que desenvolupa el Departament de Gestió Cadastral i Béns Immobles de l'IMH: per una banda, els treballs d'incorporació a la base de dades SAP de la informació cadastral provinent de la tramitació d'expedients cadastral i, per l'altra, la consolidació de la nova base de dades mitjançant la qual es gestiona l'impost.

Durant aquest any s'han tramitat 5.149 expedients, 834 expedients més que l'any anterior, com es pot observar a la Taula 10 .

	2018	%	2017	%	% variació
Expedients any en curs	4 099	79.6%	2 799	64.9%	46.5%
Expedients anys anteriors	1 050	20.4%	1 516	35.1%	-30.7%
Total expedients resultats	5 149	100.0%	4 315	100.0%	19.3%

Taula 10- Expedients tramitats pel departament d'IBI

5.1.1 Alteracions físiques i/o econòmiques (Manteniment cadastral)

Dels 5.149 expedients finalitzats, 1.483 corresponen a alteracions de valor cadastral, incorporant-se les modificacions necessàries a la base de dades cadastral., el que suposa també modificar i actualitzar les bases de dades cartogràfiques, tant municipals com de la Direcció general de cadastre.

Dels 5.149 expedients finalitzats, 3.666 corresponen a diferents conceptes que, a més a més, comporten gestió tributària o requereixen diferents actuacions o respostes.

5.1.2 Alteracions jurídiques

Quant a les actualitzacions de titularitat realitzades al Departament, el resum anual és el següent:

	2018	%	2017	%	% variació
Declaracions 901	5 708	35.7%	4 292	15.9%	33.0%
Plusvàlues	2 370	14.8%	2 328	8.6%	1.8%
Instàncies	3 861	24.1%	18 212	67.6%	-78.8%
Discrepàncies i resolucions hipotecàries	97	0.6%	678	2.5%	-85.7%
DAC	3 965	24.8%	1 417	5.3%	179.8%
Total expedients resolta	16 001	100.0%	26 927	100.0%	-40.6%

Taula 11- Actualitzacions de titularitat realitzades

5.2 IMPOST SOBRE ACTIVITATS ECONÒMIQUES

5.2.1 Manteniment de la base de dades fiscals

Encara que la gestió censal de l'impost correspon a l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), existeix un intercanvi d'informació trimestral en ambdues direccions.

5.2.2 Manteniment del Padró

En aquest exercici l'import del padró es va situar en 86.160.830€ (per 24.858 objectes), la qual cosa, respecte a l'exercici anterior, va suposar un increment en l'import del 2,82%. També s'han emès 7.818 liquidacions per un import de 16.720.742€.

S'observa una remuntada de l'activitat econòmica obligada al pagament d'aquest tribut a la ciutat de Barcelona, que es situa al nivell existent el 2012 i anys anteriors a la crisi econòmica.

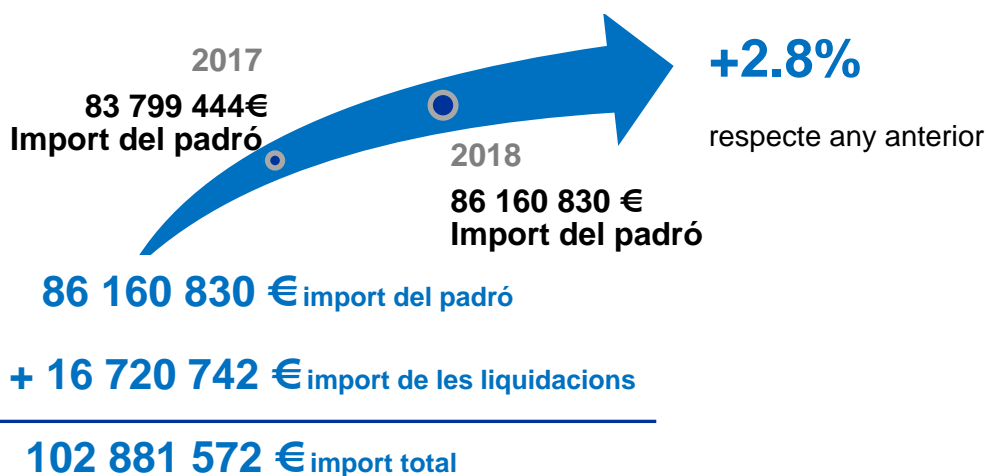


Figura 6- Número d'objectes, liquidacions i imports de l'impost sobre activitats econòmiques

Respecte a l'IAE, el Departament d'activitats i Mobilitat ha resolt 781 instàncies i reclamacions per aquest tribut.

5.3 PREU PÚBLIC DE RECOLLIDA DE RESIDUS COMERCIALS I INDUSTRIALS ASSIMILABLES ALS MUNICIPALS

5.3.1 Relacions amb Medi Ambient i Serveis Urbans

L'IMH desenvolupa la gestió del preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables als municipals per aquells productors considerats com mínims, petits, mitjans o importants als quals l'Ajuntament de Barcelona presta el servei.

La competència de gestió dels grans generadors és de Medi Ambient i Serveis Urbans, així com altres aspectes que incideixen en el preu públic com són el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat o les reduccions del preu.

Atès el nivell competencial definit, la col·laboració entre Medi Ambient i Serveis Urbans i l'IMH és intensa: en aquest exercici, destaquem la contribució conjunta en la finalització de la implantació de la nova base de dades mitjançant la qual es gestiona el preu públic.

5.3.2 Manteniment del padró

En aquest exercici l'import del padró es va situar en 23.950.620 € (per 83.486 objectes), la qual cosa, respecte a l'exercici anterior, suposa un increment del 29,43% de l'import.

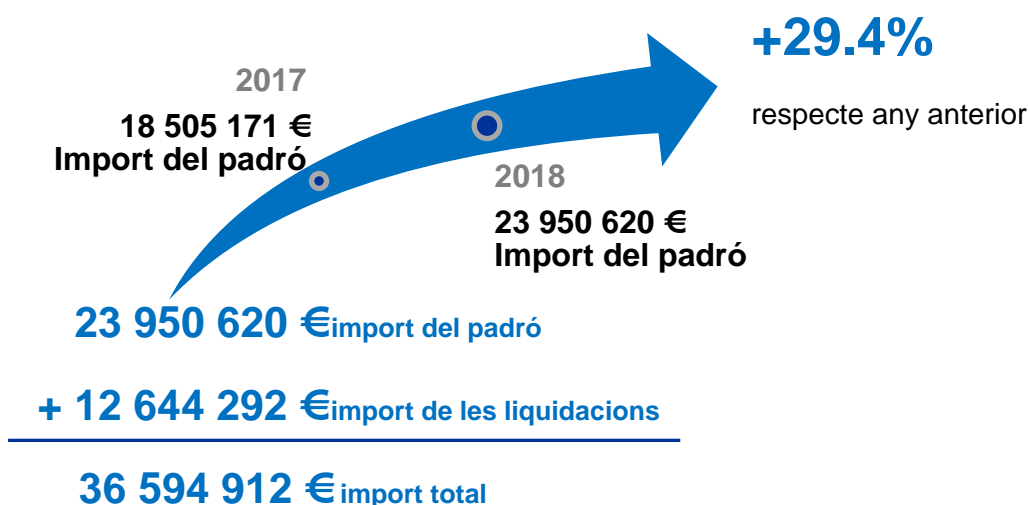


Figura 7- Número d'objectes, liquidacions i imports del preu públic de recollida de residus

L'import del preu públic posat al cobrament el conforma el padró i el volum de liquidacions i autoliquidacions girades. Aquest any s'observa un increment en càrrecs i en import respecte l'any anterior, i obeeix principalment a tres factors:

- l'equip de gestió ha desenvolupat accions per detectar les omissions en la declaració de les altes d'activitats subjectes al pagament del preu públic i n'ha generat les pertinents liquidacions, anticipant-se alguna operació a l'elaboració del padró;
- l'increment de l'import es veu afavorit per l'increment dels preus 2018 aprovats per la normativa reguladors d'aquest preu públic (un 1,6%)
- s'ha fet un esforç important d'anticipar al màxim la depuració i resolució d'instàncies i reclamacions amb anterioritat a l'emissió del padró.

Respecte al preu públic de residus s'han emès 56.509 liquidacions per un import de 12.644.292 €.

El Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 4.636 instàncies i reclamacions per aquest preu públic.

5.4 IMPOST SOBRE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA (IVTM)

El padró per tipus de vehicles a l'inici de cada un dels anys del comparatiu és el següent:

	2018		2017	
	vehicles	Import	vehicles	Import
Velomotors	49 381	409 530	50 626	423 083
Motos	205 100	4 355 072	199 441	4 214 997
Turismes	463 424	47 075 703	464 844	48 234 355
Tractors	6 693	537 380	6 705	533 761
Camions	45 260	5 213 879	45 466	5 235 037
Autobusos	1 032	270 943	1 001	261 078
Remolcs	3 644	528 854	3 692	538 274
TOTAL PADRÓ	774 534	58 391 361	771 775	59 440 585

Taula 12- Distribució per tipus de vehicles i imports del padró del IVTM

Hi ha una recuperació pel que fa a nombre de vehicles mentre que l'import tendeix a la baixa: per una part, s'incrementa el nombre de vehicles que tributen per tarifes més baixes (motos i turismes de poca potència) i van en decrement els que tributen per

quotes més altes (turismes de potència superior a 12CF) i, per altre, l'import bonificat i exempt augmenta.

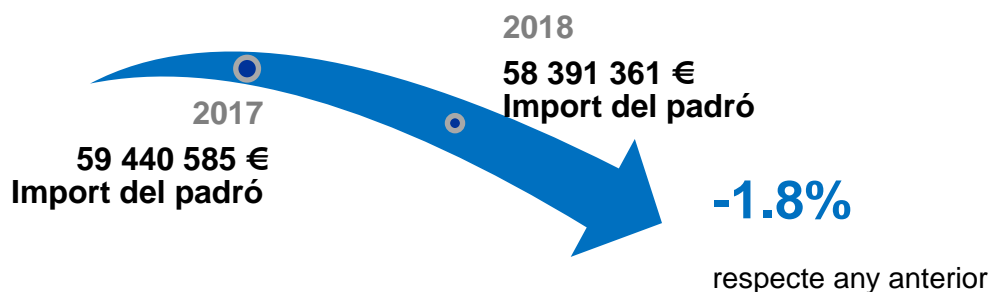


Figura 8- Import del padró del IVTM

5.4.1 Manteniment del Padró

Mensualment, des de la Prefectura Provincial de Trànsit, arriben els moviments que afecten al Padró i a la gestió de titularitats de vehicles del municipi de Barcelona. El total de moviments de l'any 2018 ha estat el següent:

TIPUS MOVIMENT	Moviments	Total
Altes	109 708	43.1%
Baixes	27 169	10.7%
Baixa temporal (BTE)	13 765	5.4%
Transferència a Barcelona (ATRANS)	81 107	31.9%
Canvi de domicili Barcelona	17 055	6.7%
Transferència a altre titular fora Barcelona (BTRANS)	1 216	0.5%
Canvi de domicili fora de Barcelona del mateix titular	12	0.0%
Altres moviments	4 288	1.7%
	254 320	100.0%

Taula 13- Moviments realitzats en el padró del IVTM

El Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 2.136 instàncies i reclamacions d'aquest impost.

5.5 BENEFICIS FISCALS

El nombre de sol·licituds de beneficis fiscals presentades a l'Institut Municipal d'Hisenda s'ha incrementat significativament respecte les sol·licituds entrades l'any anterior com es pot veure a la següent figura:

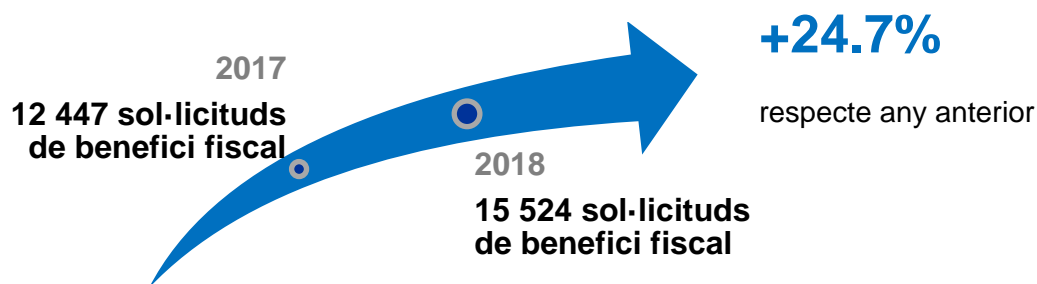


Figura 9- Número de sol·licituds de beneficis fiscals

Segons el tipus d'impost, les sol·licituds de beneficis més nombroses són les relatives al IVTM, concretament concentren el 87% de les sol·licituds. Dins d'aquest impost, cal destacar la bonificació per als vehicles amb distintiu mediambiental (45% del total de sol·licituds) i l'exempció per als vehicles matriculats a nom de persones discapacitades per al seu ús exclusiu (36% sobre el total de sol·licituds). En segon lloc, però amb un volum molt menor es situen les sol·licituds de beneficis en l'IBI (7.4%). Dins d'aquest impost, les sol·licituds de bonificació més nombroses són les relatives a famílies nombroses propietaris (2.6%) i per a habitatges de protecció oficial (2.1%).

BENEFICIS FISCALS	Nº Sol·licituds	%
Impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)	13 499	87.0%
Bonificació Vehicles Històrics	791	5.1%
Exempció Ambulàncies	73	0.5%
Exempció Agrícoles	23	0.1%
Bonificació Mediambientals	6 968	44.9%
Exempció Discapacitats	5 622	36.2%
Altres beneficis fiscals	22	0.1%
Impost sobre béns immobles (IBI)	1 146	7.4%
Bonificacions obra nova	60	0.4%
Bonificacions habitatge protecció oficial	323	2.1%
Bonificacions Famílies nombroses propietaris	403	2.6%
Bonificació instal·lació sistemes energia solar	104	0.7%
Exempció Fundació/Església	170	1.1%
Exempció Centres docents concertats	63	0.4%
Altres beneficis fiscals	23	0.1%
Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (Plusvàlua)	270	1.7%
Exempció Fundació/Església	100	0.6%
Exempció dació en pagament	85	0.5%
Bonificació habitatge habitual	41	0.3%

Altres beneficis fiscals	44	0.3%
Impost sobre Construcció, instal·lacions i obres (ICIO)	23	0.1%
Exempció Fundació/Església	23	0.1%
Impost sobre activitats econòmiques (IAE)	586	3.8%
Bonificació increment plantilla	17	0.1%
Bonificació cooperatives	322	2.1%
Bonificació Obres Via Pública	83	0.5%
Exempció inici d'activitat	111	0.7%
Exempció Fundació/Església	44	0.3%
Altres beneficis fiscals	9	0.1%
TOTAL	15 524	100.0%

Taula 14- Tipus de sol·licituds de beneficis fiscals

De les 403 sol·licituds de bonificació a l'IBI de famílies nombroses rebudes se n'han estimat 68. Tot i aquestes sol·licituds de bonificació rebudes per part de famílies nombroses propietàries, aquesta bonificació es tramita d'ofici per part del IMH d'acord amb la informació facilitada per la Generalitat de Catalunya. Durant aquest any, s'ha aplicat aquesta bonificació d'ofici a 10 594 famílies nombroses propietàries de l'immoble, que s'afegeixen a les 68 bonificacions estimades tramitades a petició del contribuent, pel que el nombre total de famílies a qui s'ha aplicat la bonificació durant aquest 2018 ha estat de 10 662.

5.5.1 Sol·licituds de compensació

La sol·licitud de la compensació feta l'any 2018 a la Direcció General de Coordinació Financera amb les Entitats Locals, del Ministeri d'Hisenda, relativa al 95% de bonificació de què gaudeixen les cooperatives ha estat per un import total de 1.032.954 € i correspon a les societats cooperatives bonificades durant el 2017.

La sol·licitud de la compensació feta l'any 2018 a la Direcció General de Coordinació Financera amb les Entitats Locals, del Ministeri d'Hisenda, relativa a l'exempció dels centres educatius concertats a l'Impost sobre béns immobles ha estat per un import total de 1.454.953,59 €.

6 INSPECCIÓ TRIBUTÀRIA

L'actuació inspectora s'ha desenvolupat d'acord amb el pla d'Inspecció Tributària aprovat per a l'exercici 2018.

6.1 ACTUACIONS DE CONTROL I COMPROVACIÓ

El volum d'expedients comprovats és:

COMPROVACIONS	2018	2017	Variació
Impost sobre activitats econòmiques	264	229	15.0 %
Impost sobre l'increment de valor dels terrenys	59 589	38 400	55.2 %
Impost sobre Construcció, instal·lacions i obres	1 028	870	18.2 %
Taxa Caixers automàtics	-	130	-100.0%
TOTAL	60 881	39 629	53.6%

Taula 15- Volum d'expedients comprovats

Durant l'any 2018 no s'han revisat les autoliquidacions efectuades pels Bancs donat que en el seu moment es va decidir fer aquestes revisions cada tres anys i no anualment.

6.1.1 Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (Plusvàlua):

S'han continuat comprovant les transmissions que comuniquen els notaris i s'han revisat les autoliquidacions ingressades, amb la finalitat de detectar possibles omissions en el pagament o discrepàncies en la seva quantia.

També s'han comprovat, a efectes de possibles regularitzacions tributàries, les declaracions presentades pels contribuents relatives a transmissions amb període generació inferior a 1 any o 1 mes, sense valoració del sòl o prescrites, així com aquelles relatives a donacions o adquisicions d'immobles, segons l'obligació que imposa als donants i als adquirents el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

En total s'han revisat i comprovat 59.589 documents relatius a transmissions de béns immobles, el que ha suposat practicar pel procediment de comprovació limitada i de verificació de dades, un total de 3.334 liquidacions per un muntant de 11.129.000€.

Per aconseguir aquestes xifres s'han fet 1.222 propostes de liquidació i s'han tramitat 1.492 peticions de prescripció, 638 declaracions per manca de valor cadastral, 2.676 sol·licituds de pròrroga del termini per autoliquidar herències i llegats, 4.437

declaracions d'adquirents d'immobles i notaris i 551 declaracions de plusvàlues sense increment, no subjectes o exemptes.

Cal destacar per altra banda l'increment, any rere any, de l'entrada telemàtica de tràmits relacionats amb l'impost de plusvàlua. Aquesta entrada ha sigut en 2018 de 1.237 tràmits.

6.1.2 Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE):

L'actuació inspectora en matèria d'IAE té com a objectiu, no només la regularització tributària i l'adequació de les bases de dades a la realitat, amb la consegüent repercussió per als Padrons de contribuents dels exercicis següents, sinó sobretot, contribuir a reforçar el principi d'autoritat i la lluita contra el frau, ja que qualsevol actuació iniciada respecte d'una empresa de determinat sector, té una gran repercussió entre les restants empreses dedicades a la mateixa activitat.

Aquest any s'han dut a terme 264 comprovacions corresponents a expedients d'empreses de diversos sectors econòmics, el que ha determinat aixecar 183 actes signades en conformitat; 10 en disconformitat i tancar 40 expedients com a comprovats i conforme. El total de liquidacions practicades per aquest impost ha estat de 807, per un import de 3.043.000€.

Per aconseguir aquests resultats, el Servei Tècnic ha hagut de fer 113 visites al lloc de realització de les activitats empresarials, elaborar els informes i conformar els expedients corresponents per al seu trasllat als inspectors.

6.1.3 Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO):

S'han revisat 1.028 llicències d'obres atorgades, bàsicament, dels anys 2015 a 2017. També resulta significatiu que, gran part dels expedients tramitats, corresponen a obres menors o a obres d'ampliació i reforma o divisió d'habitatges, obres que en la seva majoria resulten d'escassa magnitud i baix pressupost.

En total, de la revisió realitzada a partir de la finalització de les obres declarades, s'han aixecat 378 actes en conformitat i 10 en disconformitat. És a dir, en total, s'han girat 368 liquidacions per 3.815.000€.

Aquests resultats han necessitat d'una tasca prèvia del Servei Tècnic de la Inspecció, el qual ha realitzat 235 informes de l'estat de l'obra i 143 comprovacions de les declaracions fetes per l'obligat tributari.

6.1.4 Taxa per la utilització privativa o aprofitament especial del domini públic municipal a favor d'empreses explotadores de serveis de subministrament (coneguda com taxa de l'1,5% dels ingressos bruts):

A l'exercici 2018 s'han iniciat actuacions de control respecte a petites empreses comercialitzadores i distribuïdores, generant un total de 70 liquidacions, per import de 137.000 €.

6.2 NOMBRE I IMPORT DE LES LIQUIDACIONS

Com es pot veure en el quadre següent, les liquidacions són inferiors tant en nombre com en import respecte l'any anterior.

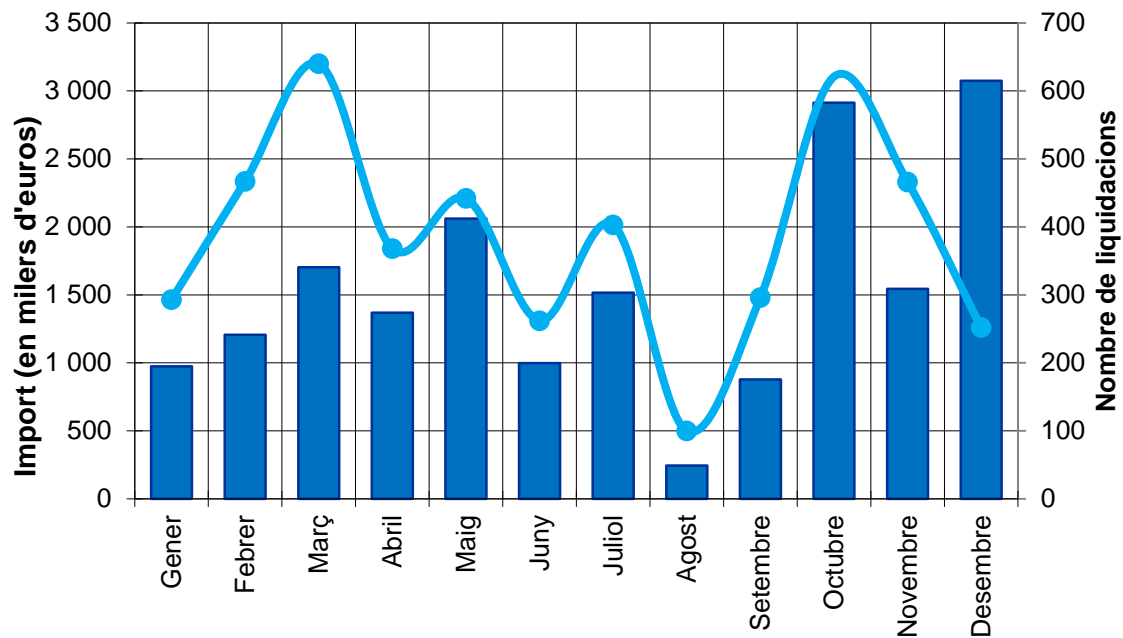
LIQUIDACIONS	2018		2017		Variació	
	Número	Import	Número	Import	Número	Import
Impost d'activitats econòmiques (I.A.E.)	807	3 043	831	4 584	-2.9%	-33.6%
Impost d'Increment del terreny de naturalesa urbana (I.V.T.)	3 334	11 129	5 282	21 007	-36.9%	-47.0%
Impost Construcció, instal·lacions i obres (I.C.I.O.)	368	3 815	526	3 805	-30.0%	0.3%
Expedients sancionadors (Separats)	369	1 616	1 817	4 723	-79.7%	-65.8%
Caixers (CV)	0	0	85	47	-100.0%	-100.0%
Ingressos Bruts (I.B.)	70	137	109	4 416	-35.8%	-96.9%
TOTAL	4 948	19 740	8 650	38 582	-42.8%	-48.8%

Taula 16- Nombre i import de les liquidacions (imports expressats en milers d'€)

Aquest descens, que s'inicia en el segon semestre de 2017 no té una única causa. Són un conjunt de causes, entre les que cal destacar-ne dues:

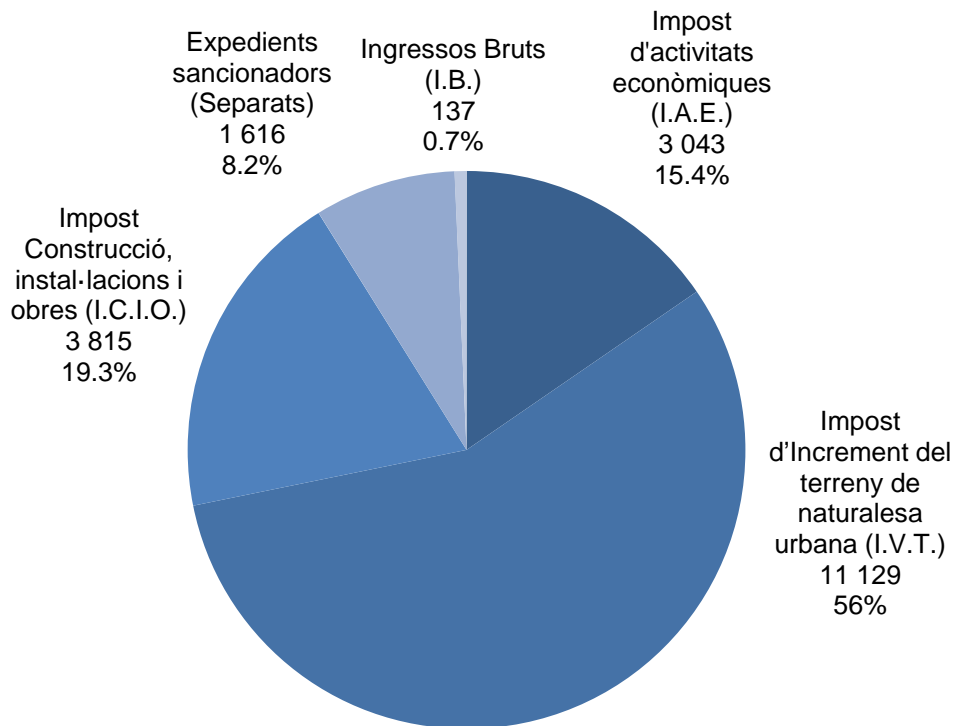
- La sentència del Tribunal Constitucional número 59/2017, d'11 de maig, ha provocat que en molts casos la Inspecció no ha pogut actuar davant de l'al·legació del contribuent de no existir increment de valor o de no estar obligat al pagament segons el criteri establert pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en la seva sentència núm. 787 de 30 d'octubre de 2017. A partir de la sentència del Tribunal Suprem de 9 de juliol de 2018, que comença a fixar els criteris d'aplicació de la sentència del Tribunal Constitucional d'11 de maig de 2017, s'han pogut fer liquidacions que estaven aturades.
- La implantació del nou sistema informàtic (SAP TRM), que pel que fa a la Inspecció es va iniciar al juliol de 2017 i que, a 31 de desembre de 2018, encara no s'havia finalitzat.

LIQUIDACIONS INSPECCIÓ Relació Número - Import per mesos. Any 2018



Gràfic 4- Número de liquidacions i imports per mesos

LIQUIDACIONS INSPECCIÓ Repercussió per Conceptes - Import



Gràfic 5- Repercussió per conceptes i imports de les liquidacions

Aquest any 2018 s'ha requerit a menys contribuents per presentar-se a la Inspecció, ja que el nombre de gestions presencials s'ha reduït en un 11% respecte l'any anterior, tant per un menor nombre d'expedients de plusvàlues i sancionadors, com per la major utilització de mitjans electrònics.

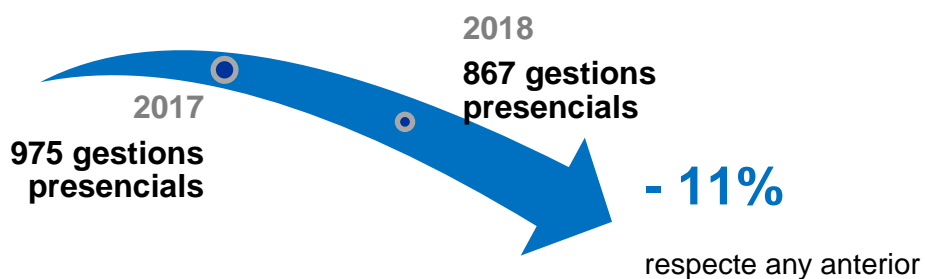


Figura 10- Nombre de gestions presencials realitzades davant d'Inspecció

7 PROCEDIMENTS DE REVISIÓ

7.1 RECURSOS EN VIA ADMINISTRATIVA

Durant aquest any 2018 s'han presentat 1 163 recursos. Això suposa una disminució del 2.7% respecte l'any anterior

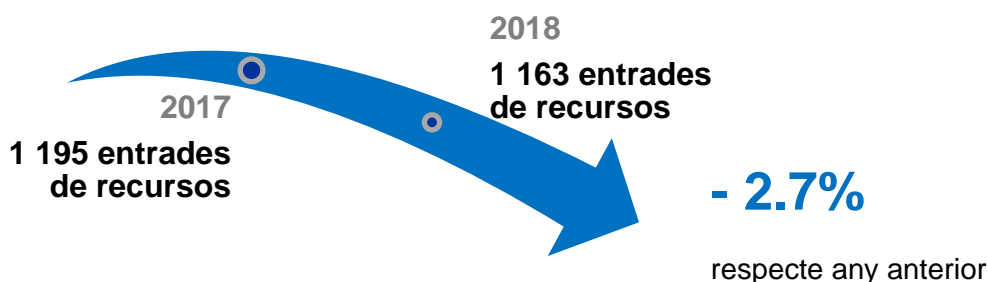
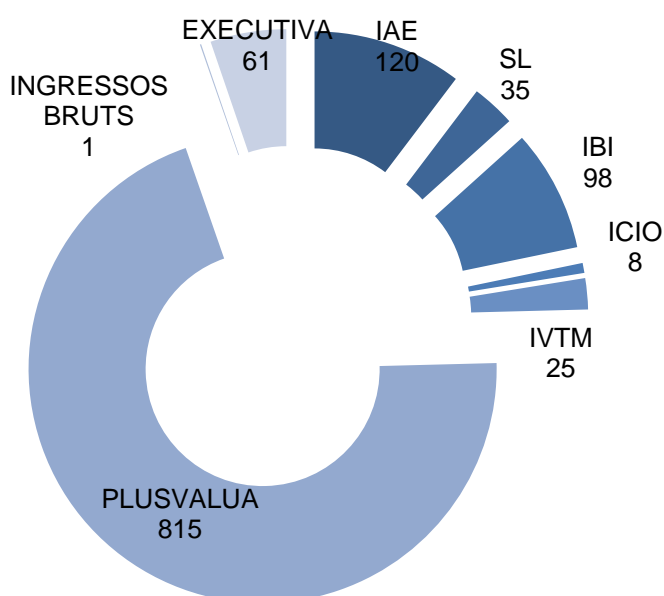


Figura 11- Nombre d'entrades de recursos

La distribució dels recursos interposats és la que es pot observar al següent gràfic. Cal destacar que el 70% dels recursos interposats són referents a la plusvàlua i dins d'aquests, la meitat al·lega que no s'ha produït increment de valor. En segon i tercer lloc per nombre trobem l'IAE, amb 120 recursos que suposen un 10% sobre el total, i els referents al IBI, que amb 98 recursos signifiquen el 9% sobre el total d'entrades d'aquest 2018.



Gràfic 6- Distribució dels recursos interposats segons el concepte

7.1.1 Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana

Respecte a aquest impost, s'han de separar les sol·licituds de rectificació d'autoliquidacions i els recursos segons si s'al·lega no subjecció per no increment, opció que inclou la majoria de les entrades d'aquest any, o bé si s'al·leguen altres motius.

- **No subjecció per no increment.**

S'han incrementat les sol·licituds de no subjecció a l'impost, les sol·licituds de rectificació de les autoliquidacions i devolució de l'impost i els recursos contra les liquidacions, com a conseqüència de la Sentència 59/2017 del Tribunal Constitucional, de data 11 de maig de 2017 (publicada en el BOE núm. 142 de 15 de juny de 2017), que declara que els articles 107.1, 107.2 a) i 110.4 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, són inconstitucionals i nuls, però únicament en la mesura que sotmeten a tributació situacions d'inexistència d'increment de valor.

A l'espera de la modificació legislativa de la regulació de l'impost, es va procedir a suspendre tots els procediments de sol·licituds de rectificació d'autoliquidacions i recursos.

El pronunciament del Tribunal Constitucional va donar lloc a solucions judicials contradictòries per part dels Tribunals Superiors de Justícia, contradiccions que han estat superades, en part, per la sentència del Tribunal Suprem, de 9 de juliol, dictada en recurs de cassació i d'altres posteriors, que interpreten l'abast de la declaració d'inconstitucionalitat de la STC 59/2017 i que ha obert la via per tal de d'aixecar les mesures provisionals de suspensió de procediment adoptades al 2017, i començar a resoldre les sol·licituds i recursos en els quals s'al·lega no increment de valor.

El detall de l'entrada, de les resolucions emeses i del pendent acumulat dels recursos i sol·licituds amb aquesta casuística al 2018, és el següent:

	Pendent 2017	Entrada 2018	Resolts 2018	Pendent resoldre
Sol·licituds	1 664	3 127	111	4680
Recursos	289	409	185	513
TOTAL	1 953	3 536	296	5193

Taula 17- Sol·licituds resoltes i pendents de resoldre en les que s'al·lega no subjecció per no increment

7.1.2 Altres no subjeccions:

En aquest grup, s'inclouen diverses categories segons es pot apreciar a la següent taula:

	Nombre sol·licituds	% sol·licituds
Operacions societàries	30	4,2%
Dissolució condomini	269	37,5%
Divorcis	271	37,7%
Altres	148	20,6%
TOTAL	718	100.0%

Taula 18- Tipus de sol·licituds entrades en les que no s'al·lega no subjecció per no increment

7.2 RECLAMACIONS

Aquest apartat recull les sol·licituds i reclamacions dels obligats tributaris que es tramiten d'acord amb criteris consolidats de Jurisprudència i del Consell Tributari.

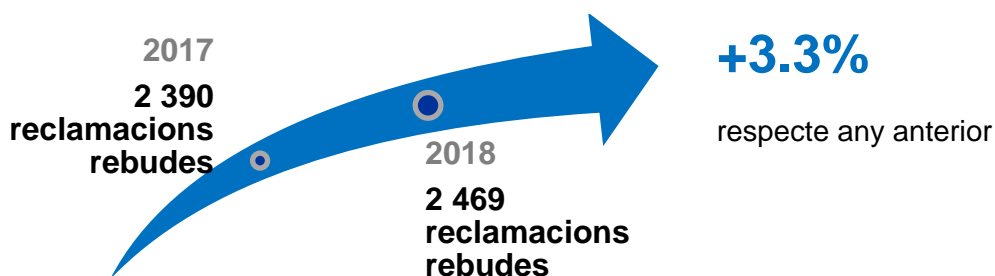


Figura 12- Nombre de reclamacions rebudes

7.3 SOL·LICITUDS DE DEVOLUCIONS D'INGRESSOS

Les dades relatives a les devolucions d'ingressos corresponents a l'any 2018, amb el seu comparatiu de l'any anterior, han estat les següents:



Figura 13- Nombre de sol·licituds de devolució d'ingressos rebudes

Respecte a la distribució per conceptes per ordre de major a menor nombre de sol·licituds, cal destacar les referents a l'IBI amb el 33% de les sol·licituds de devolució d'ingressos, les referents al IVTM (24.3%) i les referents a multes (22.5%).

	Nombre sol·licituds	%
Multes	2 638	22.5%
IVTM	2 844	24.3%
IBI	3 899	33.3%
ICIO	96	0.8%
IAE	419	3.6%
Plusvàlua	260	2.2%
Preu públic residus	1 322	11.3%
Taxes	205	1.8%
Recàrrecs/interessos executiva	21	0.2%
TOTAL	11 704	100.0%

Taula 19- Nombre de sol·licituds rebudes segons concepte

7.4 RECURSOS CONTENCIOSOS

L'any 2018, les dades relatives als recursos contenciosos interposats, han estat les següents:

	2018	2017	%Variació
Sancions ordenances	63	74	-14.9%
Tributs	182	148	23.0%
TOTAL	245	222	10.4%

Taula 20- Nombre de recursos contenciosos interposats

Cal destacar que dels 182 recursos contenciosos interposats en matèria de tributs, 135 han estat interposats en matèria de Plusvàlua, essent el motiu essencial d'impugnació formulat pels contribuents, la no subjecció a l'impost a causa de la inexistència d'increment de valor.

Aquest notori increment dels recursos contenciosos interposats en matèria de Plusvàlua s'ha produït com a conseqüència de la Sentència 59/2017 del Tribunal Constitucional, de data 11 de maig de 2017, i de les posteriors sentències del Tribunal Suprem que interpreten l'abast de la declaració d'inconstitucionalitat de l'esmentada STC 59/2017, a les quals ja s'ha fet al·lusió en l'apartat 7.1.1 d'aquesta Memòria.

7.4.1 Execució de resolucions i sentències dictades

Les dades relatives a les sentències i altres resolucions judicials rebudes per executar al llarg de l'any 2018 són les següents:

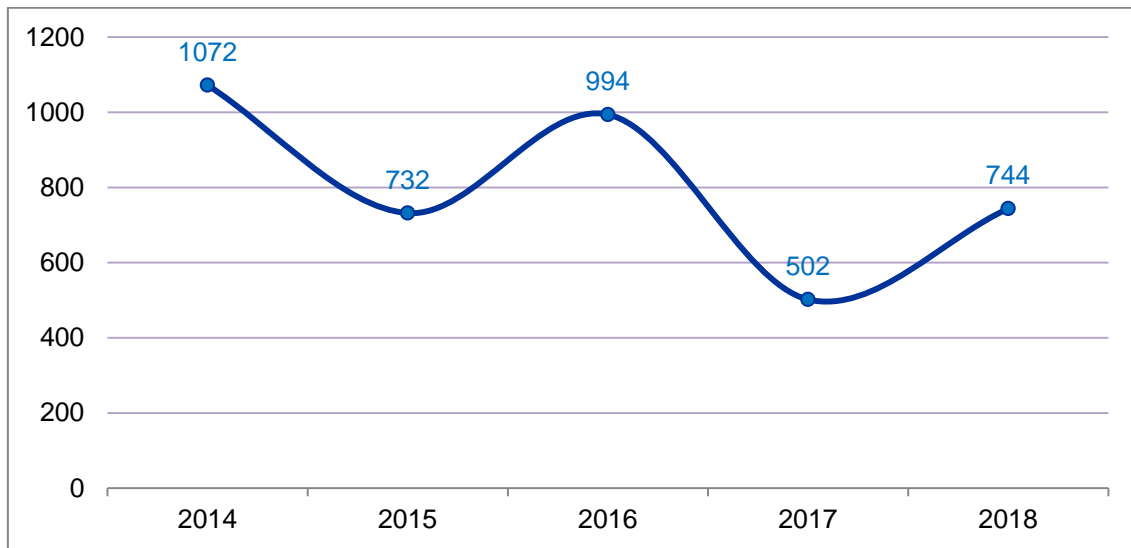
	2018	%	2017	%
Desistiments	22	10.2%	28	15.1%
Estimatòries	79	36.7%	49	26.5%
Desestimàtores	63	29.3%	64	34.6%
Parcialment estimatòries	11	5.1%	11	5.9%
Satisfacció extraprocessal	25	11.6%	18	9.7%
Altres	15	7.0%	18	9.7%
TOTAL	215	100.0%	185	100.0%

Taula 21- Nombre de sentències i resolucions judicials rebudes per executar

Del total de 215 sentències i altres resolucions rebudes al llarg d'aquest exercici, 80 corresponen a infraccions d'ordenances i 135 a tributs.

7.5 PROCEDIMENTS CONCURSALS

En el següent gràfic es mostren les dades relatives als expedients iniciats en relació als deutes de dret públic de les persones incurses en un procediment judicial de concurs de creditors durant l'exercici 2018.



Gràfic 7- Nombre d'expedients iniciats de concursos de creditors

A 31 de desembre del 2018, hi ha 1965 expedients oberts en relació a les persones en situació de concurs de creditors.

8 GESTIÓ DE MULTES

8.1 GESTIÓ DE DENÚNCIES I SANCIONS DE TRÀNSIT

L'evolució en l'entrada de denúncies en el sistema de tramitació de l'IMH s'ha incrementat en un 21,3 % respecte de l'any 2017.

	2018	2017	% Variació
Guàrdia Urbana	624 695	446 796	39.8%
B:SM	522 851	498 960	4.8%
TOTALS	1 147 546	945 756	21.3%

Taula 22- Nombre de denúncies entrades

No s'hi inclouen les multes de Districtes ni les de convivència

8.1.1 Gestió d'ingrés en els dipòsits municipals

La col·laboració entre l'Institut Municipal d'Hisenda i Barcelona Serveis Municipals (B:SM), ha suposat la correcta notificació de 93.170 infraccions, de les quals es va recaptar en el moment de retirar el vehicle dels dipòsits municipals un 43,9%

8.1.2 Cobrament de denúncies i ingrés resultant

En la següent taula es pot apreciar el nombre de denúncies gestionades, així com l'import de les denúncies notificades i l'import de les denúncies cobrades. Augmenta el percentatge de denúncies gestionades en un 3.7% i el percentatge de cobrament en un 1.2% respecte l'any anterior.

	2018	2017	% variació
Nombre de denúncies	93 170	89 878	3.7%
Import denúncies notificades	5 160 320	5 204 231	-0.8%
Import denúncies cobrades	2 265 742	2 222 356	2.0%
% de cobrament	43.91%	42.70%	1.2%

Taula 23- Denúncies gestionades en nombre i en import

8.1.3 Gestió de notificació de requeriments per a la identificació de conductors responsables de les infraccions

Nombre d'empreses adherides a l'aplicació "e-multes":

A partir del 2012 es va introduir l'aplicació "e-multes", integrada en el sistema de carpetes que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de les empreses a través de la seva pàgina web, per facilitar les seves gestions de forma telemàtica.

Durant l'any 2018 s'han subscrit 2.857 nou acords amb empreses, havent arribat a un total de 10.104 empreses adherides a aquest procediment per a la notificació i identificació dels conductors responsables de les infraccions.

Tramitacions d'identificació del conductor

Com a conseqüència de l'entrada en vigor de la nova Llei 39/2015, des del mes d'agost de l'any 2017, aquest Servei de Reclamacions de Multes està rebent una gran quantitat d'instàncies telemàtiques presentades en altres administracions, recollides en el SIR (Sistema de Interconexión de Registros) i enviades a l'Ecat (l'extranet de les administracions catalanes). La majoria dels escrits rebuts per aquesta via són identificacions del conductor responsable de la infracció.

L'any 2018 ha augmentat aquesta progressió. El número de identificacions de conductor a través del registre telemàtic ha estat de 33.250 instàncies

	2018	2017	% Variació
Identificació de conductor (en paper)	37 067	46 887	-20.9%
Identificació de conductor (registre telemàtic)	33 250	4 127	705.7%

Taula 24- Identificacions de conductor segons el canal

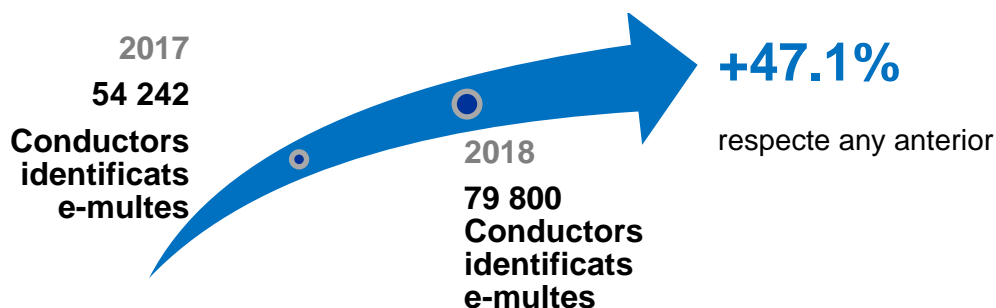


Figura 14- identificació de conductors a l'aplicatiu e-multes

8.2 RECLAMACIONS CONTRA SANCIONS DE TRÀNSIT

Els volums d'al·legacions i recursos contra les sancions de trànsit, tant en període voluntari com executiu, s'incrementen en un 35.5% respecte a l'any anterior. En el cas de les al·legacions i recursos en voluntària l'increment ha estat del 42.8%. Aquest increment es pot explicar per l'entrada en servei del registre telemàtic d'administracions públiques, que ha provocat un increment global en el nombre d'instàncies rebudes en facilitar-ne el tràmit per l'obligatorietat que totes les administracions públiques disposin d'un registre que entre altres permet escanejar la documentació que presenta el ciutadà en les oficines de registre, aplicant la digitalització en els llocs de finestra amb plena validesa jurídica, i enviant electrònicament aquesta documentació a la destinació a través del Sistema d'Interconnexió de Registres, i per l'increment del nombre de denúncies de circulació durant l'any 2018 respecte l'any anterior.

ENTRADA	2018	%	2017	%	% Variació
Al·legacions i recursos en voluntària	71 294	80.5%	49 931	76.4%	42.8%
Recursos en executiva	17 292	19.5%	15 453	23.6%	11.9%
TOTAL	88 586	100.0%	65 384	100.0%	35.5%

Taula 25- Al·legacions i recursos contra sancions de trànsit

El total de recursos en període executiu inclou, també, sancions per l'aplicació de normativa municipal sobre convivència, o ecologia urbana, entre d'altres.

8.2.1 Resultat de la revisió: sentit de les resolucions

Sobre el total d'expedients resoltos, el sentit de les resolucions és el següent:

RESOLUCIÓ	Període voluntari		Període executiu	
	2018	2017	2018	2017
Desestimacions	57%	68%	55%	54%
Estimacions parcials	-	-	5%	3%
Estimacions	43%	32%	41%	43%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Taula 26- Resolucions en període voluntari

Sobre el percentatge d'estimacions, s'ha d'aclarir que no significa necessàriament que la denúncia feta per la Guàrdia Urbana o pels vigilants de les àrees blava, verda i de càrrega/descàrrega sigui incorrecta, ja que sovint, quan es presenten les al·legacions o els recursos, es posen de manifest fets o situacions ignorades fins aquell moment per l'Ajuntament

9 RECAPTACIÓ

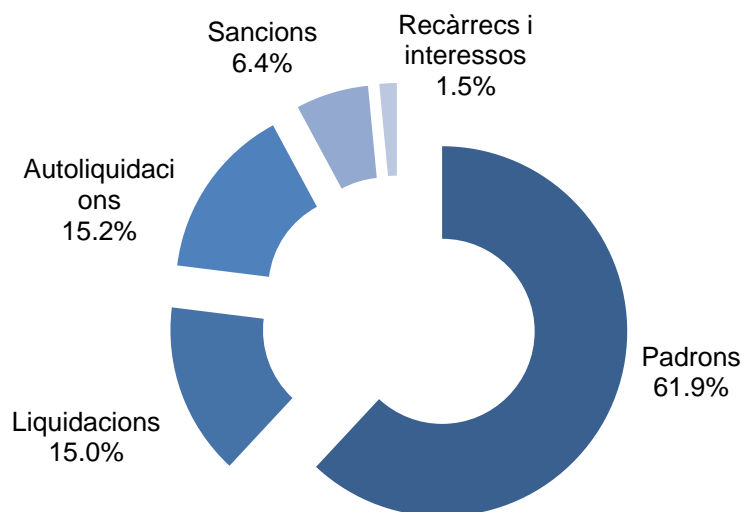
9.1 DRETS LIQUIDATS¹

9.1.1 Distribució dels drets liquidats per tipus de gestió

Com es pot observar, els padrons són la tipologia de liquidació més significativa, i representa **61.9%** sobre el total de drets liquidats.

	2018	2017	% Variació
Padrons	847 262	890 587	-4.9%
Liquidacions	205 875	168 142	22.4%
Autoliquidacions	207 433	212 350	-2.3%
Sancions	86 893	70 995	22.4%
Recàrrecs i interessos	20 755	20 688	0.3%
TOTAL	1 368 218	1 362 762	0.4%

Taula 27- Distribució dels drets liquidats per tipus de gestió (importos expressats en milers d'€)



Gràfic 8- Distribució percentual dels drets liquidats per tipus de gestió corresponents a l'any 2018

¹ Els imports expressats incorporen el tribut de la mobilitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i el recàrrec de la Diputació, inclosos en els rebuts de l'Impost de Béns Immobles i de l'Impost d'Activitats Econòmiques, respectivament.

9.1.2 Distribució drets liquidats per conceptes

Els tipus impositius i els topalls de l'Impost sobre els Béns Immobles s'han mantingut sense variacions en relació amb l'any anterior.

La nova Ponència de valors cadastrals va entrar en vigor a 1 de gener de 2018.

El càlcul de la quota d'IBI en base a la revisió dels valors cadastrals 2018 es realitza, d'acord amb la llei, de forma que els increments s'aplicaran de forma gradual, un 10% anual, mentre que els decrements s'han aplicat íntegrament en el 2018. Aquest fet dona com a resultat una liquidació per a l'any 2018 de 714 886 milers d'€, inclòs el tribut de la Mobilitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Donades les vigents ordenances fiscals, la revisió cadastral no va suposar cap increment d'IBI sobre els immobles residencials de valors cadastrals inferior a 300.000 € (aprox. 96% dels immobles amb un ús residencial).

	Exercicis		Variacions	
	2018	2017	Absolutes	Percentuals
Impostos	1 099 029	1 123 871	-24 842	-2.2%
Béns Immobles (IBI)	714 886	730 834	-15 948	-2.2%
Vehicles de tracció mecànica (IVTM)	59 412	60 545	-1 133	-1.9%
Increment valor terrenys de naturalesa urbana (PV)	188 244	197 286	-9 042	-4.6%
Activitats econòmiques (IAE)	106 078	104 616	1 462	1.4%
Construccions, instal·lacions i obres (ICIO)	30 409	30 590	-181	-0.6%
Taxes i preus públics	136 754	122 827	13 927	11.3%
Total tributari	1 235 783	1 246 698	-10 915	-0.9%
Sancions	86 893	70 995	15 898	22.4%
Recàrrecs i interessos	20 755	20 688	67	0.3%
Concessions administratives	24 788	24 381	407	1.7%
TOTAL	1 368 219	1 362 762	5 457	0.4%

Taula 28- Distribució dels drets liquidats per conceptes (importos expressats en milers d'€). No s'han deduït del total liquidat les devolucions d'ingressos.

La **plusvàlua** presenta una desviació negativa en import respecte al 2017, tot i que el nombre de transmissions 2018 respecte a les de l'any 2017 és superior (59.245 l'any 2018 i 57.311 l'any 2017, un increment del +3,4%), però, això no ha implicat un increment en la recaptació.

Les transmissions de l'any 2017 van presentar un comportament atípic a produir-se un seguit de grans operacions, sobre tot en el sector d'oficines, que no s'han reproduït al 2018.

Respecte a les **taxes i preus públics** s'ha de destacar les liquidacions del preu públic per la **Recollida Comercial de residus** per la detecció planificada de les omissions del període 2015-2017, en la que es revisen els incompliments per part de l'obligat tributari de realitzar l'autoliquidació a l'inici de l'activitat, que, per altra banda, han tingut com conseqüència directa un major padró 2018.

La liquidació per **sancions** s'ha incrementat un **22,4%** de forma correlacionada amb l'increment de la imposició.

Evolució de les transmissions autoliquidades

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Import transmissions (autoliq.)	83 064	78 236	85 774	68 142	75 948	95 629	126 768	152 138	157 506	178 386	173 972
Variació interanual absoluta	-7 527	-4 828	7 538	-17 632	7 806	19 681	31 139	25 370	5 368	20 880	-4 414
Variació interanual percentual	-8.3%	-5.8%	9.6%	-20.6%	11.5%	25.9%	32.6%	20.0%	3.5%	13.3%	-2.5%
Nº TRANSMISSIONS (AUTOLIQ.)	30 409	30 940	34 128	31 254	32 979	37 498	42 534	47 032	52 007	57 311	59 245
Variació interanual percentual	-12.5%	1.7%	10.3%	-8.4%	5.5%	13.7%	13.4%	10.6%	10.6%	10.2%	3.4%
Import mitjà (€)	2 732	2 529	2 513	2 180	2 303	2 550	2 980	3 235	3 029	3 113	2 936
Variació interanual percentual	4.9%	-7.4%	-0.6%	-13.3%	5.6%	10.7%	16.9%	8.5%	-6.4%	2.8%	-5.7%

Taula 29- Transmissions autoliquidades (comparativa 2008-2018). Imports expressats en milers d'€

9.2 DRETS RECAPTATS

A 31 de desembre s'ha recaptat el **91,1%**, dels drets liquidats el 2018, tal com es pot apreciar a la taula 30, 0,7 punts percentuals per sota del resultat a 31 de desembre de 2017. Aquesta disminució està originada per l'increment de liquidació del preu públic de residus i de les sancions amb percentatges de cobrament inferiors.

Respecte als percentatges de recaptació aconseguits a 31 de desembre, s'ha de tenir en compte que, part de la liquidació efectuada els mesos de novembre i desembre es

troba encara en període voluntari de cobrament i que resten pendents les actuacions previstes en la via executiva.

9.2.1 Distribució de la recaptació per conceptes i percentatge de recaptació

	Exercicis		Variacions		%Recaptació	
	2018	2017	Absolutes	Percentuals	2018	2017
Impostos	1 049 020	1 069 815	-20 795	-1.9%	95.4%	95.2%
Béns Immobles (IBI)	692 492	707 061	-14 569	-2.1%	96.9%	96.7%
Vehicles de tracció mecànica (IVTM)	49 755	50 294	-539	-1.1%	83.7%	83.1%
Increment valor terrenys de naturalesa urbana (PV)	180 588	188 905	-8 317	-4.4%	95.9%	95.8%
Activitats econòmiques (IAE)	96 857	93 755	3 102	3.3%	91.3%	89.6%
Construccions, instal·lacions i obres (ICIO)	29 328	29 800	-472	-1.6%	96.4%	97.4%
Taxes i preus públics	113 180	104 097	9 083	8.7%	82.8%	84.8%
Tributari	1 162 200	1 173 912	-11 712	-1.0%	94.0%	94.2%
Sancions	38 857	33 077	5 780	17.5%	44.7%	46.6%
Recàrrecs i interessos	20 480	20 166	314	1.6%	98.7%	97.5%
Concessions administratives	24 288	23 794	494	2.1%	98.0%	97.6%
TOTAL RECAPTACIÓ ANY CORRENT	1 245 825	1 250 949	-5 124	-0.4%	91.1%	91.8%
Tributs-Altres anys	60 191	57 650	2 541	4.4%		
Sancions-Altres anys	22 096	21 525	571	2.7%		
TOTAL RECAPTACIÓ ALTRES ANYS	82 287	79 175	3 112	3.9%		
TOTAL RECAPTACIÓ	1 328 112	1 330 124	-2 012	-0.2%		

Taula 30- Distribució de la recaptació per conceptes i percentatge de recaptació. Imports expressats en milers d'€

9.2.2 Distribució de la recaptació en voluntària/executiva

La recaptació en via executiva ha augmentat un **12,3%** respecte l'any anterior gràcies a la consolidació dels embargaments de comptes corrents ja desenvolupats en SAP.

RECAPTACIÓ	2018	%	2017	%	% Variació
Voluntària	1 240 010	93.4%	1 251 645	94.1%	-0.9%
Executiva	88 102	6.6%	78 479	5.9%	12.3%
TOTAL	1 328 112	100.0%	1 330 124	100.0%	-0.2%

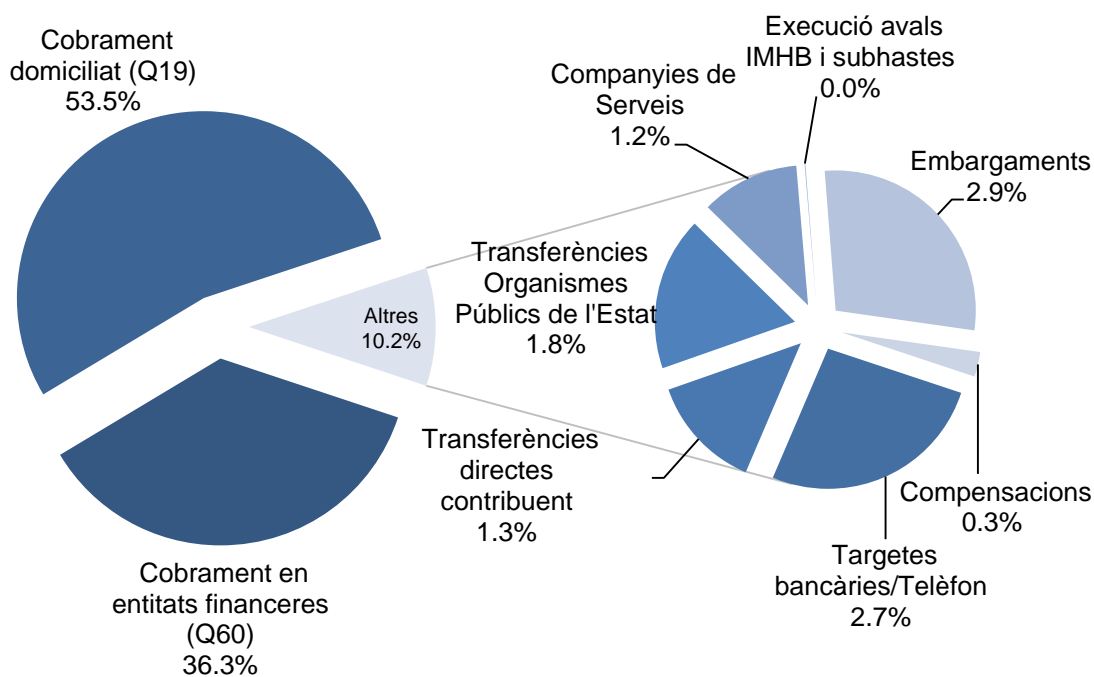
Taula 31- Distribució de la recaptació en voluntària/ executiva. Imports expressats en milers d'€

9.2.3 Distribució recaptació per canals de cobrament

CANALS	2018	2017	% Variació
Cobrament domiciliat (Q19)	710 729	744 515	-4.5%
Cobrament en entitats financeres (Q60)	482 046	444 324	8.5%
Targetes bancàries/Telèfon	35 645	28 056	27.0%
Transferències directes contribuent	17 848	16 236	9.9%
Transferències Organismes Públics de l'Estat	23 958	22 746	5.3%
Companyies de Serveis	15 337	21 954	-30.1%
Execució avals IMHB i subhastes	123	47	161.7%
Embargaments	38 568	31 531	22.3%
Compensacions	3 858	20 715	-81.4%
RECAPTACIÓ	1 328 112	1 330 124	-0.2%

Taula 32- Distribució de la recaptació per canals de cobrament, imports expressats en milers d'€

És important remarcar que el cobrament domiciliat és la forma de pagament més generalitzada, representant el **53,5%** del total.



Gràfic 9- Distribució de la recaptació 2018 per canals de cobrament

9.3 DOMICILIACIONS

9.3.1 Evolució objectes impostos domiciliats

El percentatge de domiciliació 2018 del conjunt dels tres impostos, **63,9%**, és lleugerament inferior al de l'any anterior.

	2018		2017		Variacions	
	Número	%	Número	%	Absolutes	Percentuals
Béns Immobles (IBI)	950 636	84.2%	953 311	85.2%	-2 675	-0.3%
Activitats econòmiques (IAE)	11 856	47.7%	11 738	51.3%	118	1.0%
Vehícles de tracció mecànica (IVTM)	270 501	34.9%	271 320	35.2%	-819	-0.3%
TOTAL	1 232 993	63.9%	1 236 369	64.6%	-3 376	-0.3%

Taula 33- Evolució d'objectes domiciliats

9.4 FRACCIONAMENTS

Els fraccionaments concedits al llarg de l'any 2018 han estat **12.795** expedients amb un import total de **37,5** milions d'euros.

9.4.1 Distribució per venciments dels nous fraccionats

	Nombre Exp.	%	Import-€	Mitjana-€
Fins a 1 any	5 763	45.0%	8 652 800	1 501
D'1 a 2 anys	2 699	21.1%	4 456 096	1 651
De 2 a 3 anys	2 155	16.8%	7 726 732	3 585
De 3 a 5 anys	2 174	17.0%	16 673 058	7 669
Més de 5 anys	4	0.1%	16 187	4 047
TOTAL	12 795	100.0%	37 524 873	2 933

Taula 34- Nous fraccionaments any 2018

El **82,9%** dels fraccionaments concedits el 2018 son inferiors als 3 anys i representen el **55,5%** de l'import fraccionat.

9.4.2 Distribució per imports dels nous fraccionats

NOUS FRACCIONAMENTS 2018	Nombre Exp.	%	Import-€	Mitjana-€
0 a 1.000€	6 049	47.3%	3 178 417	525
1.001 a 3.000€	4 002	31.3%	6 912 899	1 727
3.001 a 6.000€	1 597	12.5%	6 660 584	4 171
6.001 a 24.000€	1 050	8.2%	10 485 928	9 987
24.001 a 60.000€	73	0.6%	2 263 194	31 003
Més de 60.000€	24	0.2%	8 023 851	334 327
TOTAL	12 795	100.0%	37 524 873	2 933

Taula 35- Distribució per imports dels nous fraccionats

El **91,1%** dels fraccionaments concedits el 2018 són inferiors a 6.000€ el **8,9%** restant concentren el **55,2%** de l'import fraccionat.

9.4.3 Total deute fraccionat pendent de cobrament

El deute fraccionat pendent de cobrament a 31 de desembre és de **50,1** milions d'euros amb un total de **15.121** expedients.

9.5 PROCEDIMENTS D'EMBARGAMENTS

Durant l'any 2018, la recaptació per les diverses actuacions d'embargament ha suposat un augment del 28% respecte l'exercici anterior.

	Nombre diligències peticions			Cobrat			Fraccionat		
	2018	2017	% variació	2018	2017	% variació	2018	2017	% variació
Comptes corrents	562 361	265 469	111.8%	33 271	22 768	46.1%			
Devolucions AEAT	2 640 255	2 554 753	3.4%	7 303	8 001	-8.7%			
Vehicles	10 710	596	1697.0%	952	694	37.2%	468	2 828	-83.5%
Immobles	6 441	162	3875.9%	3 699	3 903	-5.2%	2 171	2 264	-4.1%
Lloguers	17	36	-52.8%	443	418	6.0%			
	3 219 784	2 821 016	14.1%	45 668	35 784	27.6%	2 639	5 092	-48.2%

Taula 36- Nombre de diligències d'embargament i imports, (imports expressats en milers d'€)

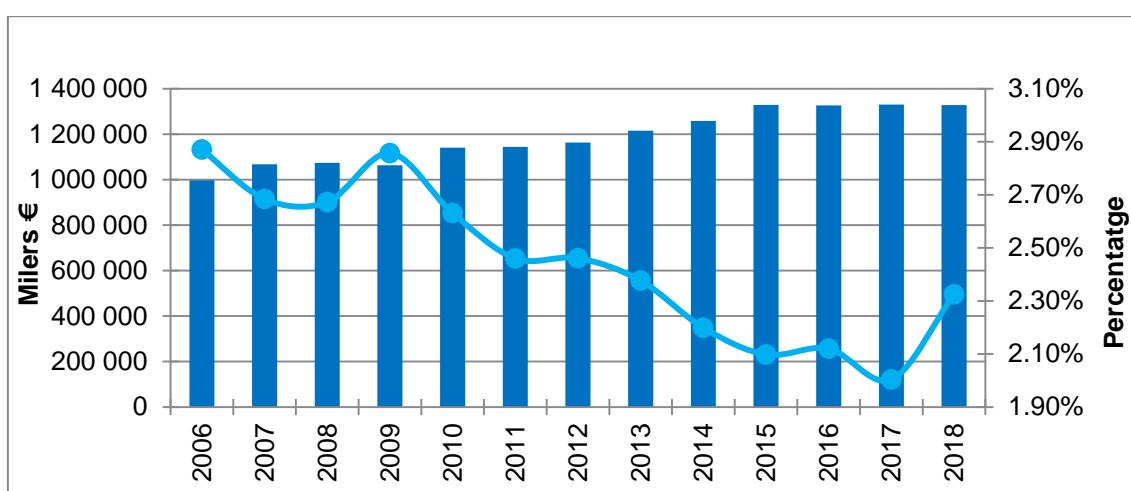
Els embargaments de comptes corrents han augmentat gairebé en un 112%, la qual cosa ha suposat ingressar més de 33 milions d'euros. Es constata la consolidació dels procediments implantats en SAP.

En els embargaments de les devolucions que realitza l'AEAT sobre els deutors de la Hisenda municipal s'observa una disminució en la recaptació d'un 9%, la qual no és imputable a la gestió, ja que el nombre de peticions tramitades va ser un 3% superior a l'any anterior.

Al 2018 es va implantar en SAP la gestió dels embargaments d'immobles i vehicles, que ha comportat l'automatització de seleccions i emissió de diligències d'embargament el que ha suposat un increment considerable respecte de l'any anterior.

9.6 COST DE LA GESTIÓ

Augmenta el cost de la gestió respecte anys anteriors, trencant una línia descendent iniciada el 2009. El cost incorpora el cost directe de gestió de l'Institut Municipal d'hisenda i també altres costos de gestió indirecta com el cost del 010.



Gràfic 10- Cost de la gestió

Aquest increment es pot explicar pels següents motius:

- L'increment de les despeses de personal per l'impacte del conveni,
- l'increment del cost de les notificacions pel concurs de creditors d'Unipost que ha obligat a contractar a Correos y Telégrafos del Estado a un preu superior i,
- l'increment del cost del servei del 010.

10 GESTIÓ QUALITAT I NOTIFICACIONS

10.1 GESTIÓ DE LA QUALITAT

Durant aquest exercici s'ha prioritzat la revisió del procediment de reclamacions de tributs. El resultat de l'auditoria ha reflectit propostes de millora que s'abordaran al llarg de l'any 2019 pels departaments implicats, tot i constatar que els nostres processos es desenvolupen de manera adequada.

Els processos de treball de l'IMH són objecte d'una anàlisi continuada, per aconseguir la prestació de serveis als ciutadans que s'espera, malgrat les dificultats que representen les gestions de caràcter massiu i la dependència dels processos informàtics estandarditzats, actualment en procés de renovació generalitzada.

S'han realitzat diversos grups de millora interdepartamentals que han treballat conjuntament en la realització de les proves necessàries per identificar elements de millora i resolució d'incidències.

Per altra banda, es manté la voluntat de millorar els processos de comunicació interna, amb l'objectiu de facilitar al personal el coneixement de les novetats tècniques a través dels diferents mòduls de les aplicacions de gestió documental.

S'ha creat un equip de comunicació que pretén abordar tant la comunicació interna com la comunicació externa, en col·laboració amb altres àrees municipals.

10.2 NOTIFICACIONS

Nº notificacions	2018	2017	% Variació
SENSE AVÍS DE RECEPCIÓ	2 361 921	803 652	193.9%
Correu ordinari	1 647 663	88 767	1756.2%
Padrons	714 258	714 885	-0.1%
AMB AVIS DE RECEPCIÓ	2 526 072	2 374 989	6.4%
Voluntària	232 576	144 880	60.5%
Infraccions	965 100	765 955	26.0%
Executiva	1 328 396	1 464 154	-9.3%
TOTAL	4 887 993	3 178 641	53.8%

Taula 37- Nombre de notificacions per tipus

Aquest exercici ha estat marcat pel canvi en el repartiment de la zona que gestionava l'empresa UNIPOST. Aquesta zona ha passat a ser repartida pel Servicio de Correos y Telégrafos.

La diferència que hi ha respecte del correu ordinari en relació a l'any anterior ve donada pel lliurament als ciutadans de la Guia del Contribuent, així com una carta en la que es va explicar el canvi en la informació que els contribuents reben sobre el padró d'IBI domiciliat.

Els controls que es porten a terme dels justificants de recepció de les notificacions serveixen per mantenir el nivell d'exigència sobre les empreses de repartiment, per adequar la seva gestió al grau de qualitat que ha d'aconseguir l'IMH, atesa la transcendència del seu resultat, no només per garantir els drets de la ciutadania sinó per evitar reclamacions i recursos per aquest motiu.

El justificant de recepció és un element probatori de la gestió del repartiment de les notificacions, per això, es realitza un control de qualitat que consisteix en comprovar la correspondència entre les imatges digitalitzades dels justificants de recepció i les respostes alfanumèriques de les notificacions.

11 SUBVENCIONS I AJUTS VINCULATS ALS TRIBUTS

11.1 SOL·LICITUDS DE SUBVENCIONS I AJUTS DE L'IBI

Respecte a l'any 2017, s'observa un lleuger augment de les sol·licituds de subvencions i ajudes vinculades a l'IBI. En el cas de les subvencions, es produeix un augment del 4.4% respecte l'any anterior, mentre que en el cas dels ajuts, es produeix una disminució del 3.15% respecte el 2017.

	2018	2017	%Variació
Subvencions	1 626	1 557	4.4%
Ajuts	1 383	1 428	-3.2%
TOTAL	3 009	2 985	0.8%

Taula 38- Nombre de sol·licituds de subvencions i d'ajudes rebudes

11.1.1 Tipologia de les subvencions i ajuts que s'han resolt:

La tipologia de les subvencions i de les ajudes que s'han resolt es pot observar a la següent taula:

SUBVENCIONS I AJUTS	Sol·licituds rebudes	% sol·licituds rebudes	Sol·licituds estimades	% sol·licituds estimades respecte presentades
Subvencions	1 626	54.0%	1 529	94.0%
Subvencions Famílies nombroses llogaters	58	1.9%	51	87.9%
Subvencions Famílies monoparental propietaris	1 449	48.2%	1 370	94.5%
subvencions Famílies monoparentals llogaters	119	4.0%	108	90.8%
Ajuts	1 383	46.0%	1 216	87.9%
Ajut Vidus propietaris	1 335	44.4%	1 172	87.8%
Ajut Vidus llogaters	48	1.6%	44	91.7%
TOTAL	3 009	100.0%	2 745	91.2%

Taula 39- Tipologia de subvencions i ajudes tramitades

La majoria de subvencions sol·licitades corresponen a sol·licituds de famílies monoparentals propietaris (48%), mentre que en el cas dels ajuts, el majoritari és el de vidus propietaris, amb el 44%.

12 ORGANISMES DE TUTELA DELS CONTRIBUENTS

Els organismes de tutela de les persones contribuents fan arribar a l'Institut Municipal d'Hisenda peticions d'informació relatives a queixes de la ciutadania. Com ocorre amb les queixes gestionades pel Departament de Qualitat, aquestes ens serveixen per detectar àrees de millora dels nostres processos de treball.

Respecte a l'any 2017, el nombre de queixes rebudes experimenta un descens molt important. Continuen sent més nombroses les queixes relacionades amb multes.

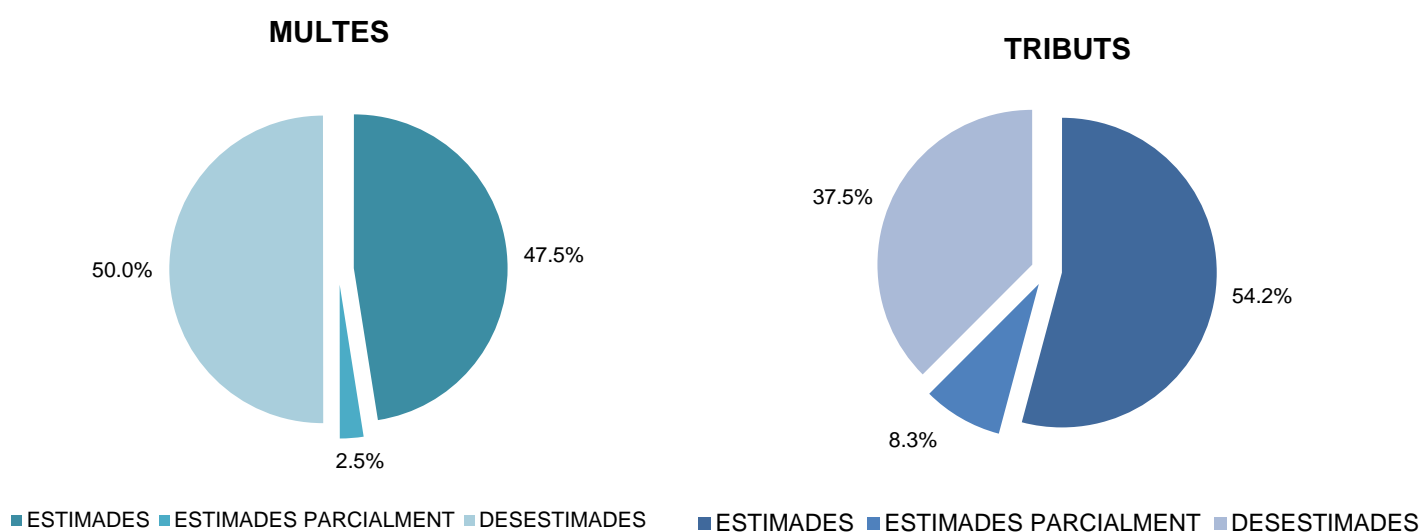
L'any 2018 s'han resolt 109 expedients.

12.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

QUEIXES	2018	%	2017	%
Multes	38	62.3%	83	62.3%
Tributs	23	37.7%	43	37.7%
TOTAL	61		126	100.0%

Taula 40- Nombre de respostes gestionades

Sobre el total de 64 queixes resoltes durant el 2018, la distribució segons el sentit de la resolució és la següent:



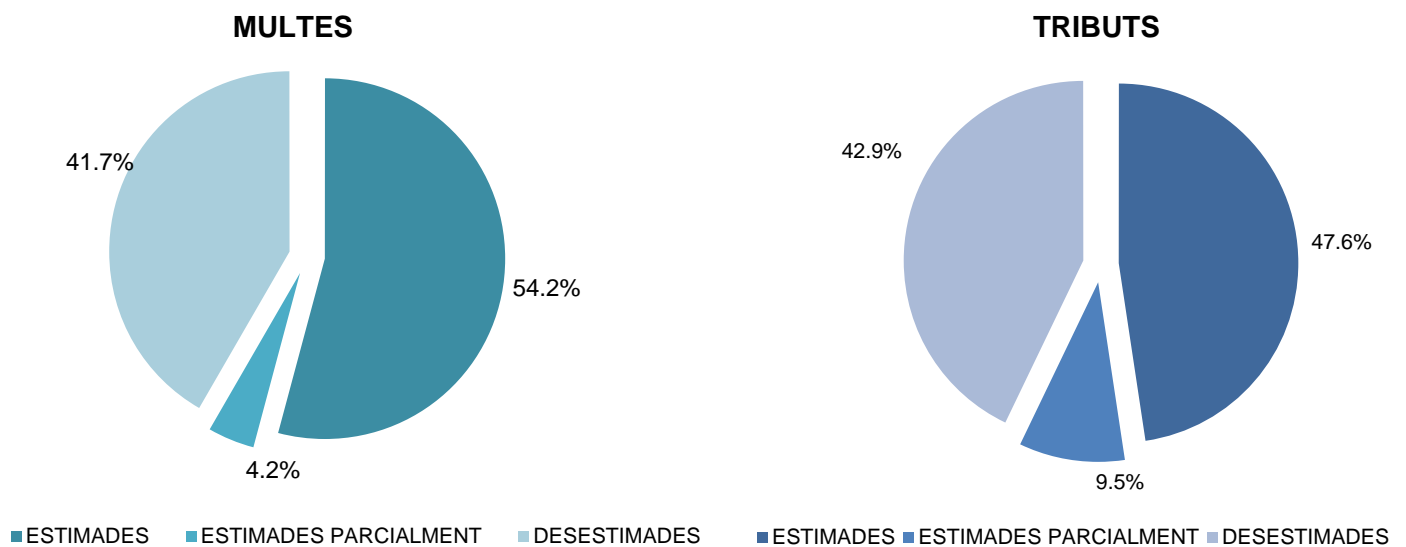
Gràfic 11- Sentit de la resolució de les peticions del Síndic

12.2 SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

QUEIXES	2018	%	2017	%
Multes	27	56.3%	71	72.5%
Tributs	21	43.8%	27	27.6%
TOTAL	48		98	100.0%

Taula 41- Nombre de respostes gestionades (Síndica)

La distribució segons el sentit de la resolució de les 45 queixes resoltes durant el 2018 és la següent:



Gràfic 12- Sentit de la resolució de les peticions de la Síndica

ÍNDEX DE TAULES, IL·LUSTRACIONS I GRÀFICS

Il·lustracions

Il·lustració 1- Organigrama Institut Municipal d'Hisenda.....	3
Il·lustració 2- Distribució dels treballadors dels IMH segons l'edat a 31/12/2018.....	4
Il·lustració 3- Distribució de la plantilla del IMH segons el gènere a 31/12/2018	4

Figures

Figura 1- Distribució per categoria dels llocs de treball estructurals del IMH a 31/12/2018.....	3
Figura 2- Número de visites presencials	17
Figura 3- Comparativa de les cites concertades respecte l'any anterior	22
Figura 4- Visites ateses sense cita prèvia	22
Figura 5- Nombre de queixes resoltes.....	23
Figura 6- Número d'objectes, liquidacions i imports de l'impost sobre activitats econòmiques	26
Figura 7- Número d'objectes, liquidacions i imports del preu públic de recollida de residus	27
Figura 8- Import del padró del IVTM.....	29
Figura 9- Número de sol·licituds de beneficis fiscals.....	30
Figura 10- Nombre de gestions presencials realitzades davant d'Inspecció	36
Figura 11- Nombre d'entrades de recursos	37
Figura 12- Nombre de reclamacions rebudes	39
Figura 13- Nombre de sol·licituds de devolució d'ingressos rebudes.....	40
Figura 14- identificació de conductors a l'aplicatiu e-multes.....	44

Gràfics

Gràfic 1- Valoració global dels usuaris del servei d'atenció presencial del IMH.....	18
Gràfic 2- Temps mig d'espera per ser atès al IMH	19
Gràfic 3- Temps de resolució de les queixes (dies).....	23
Gràfic 4- Número de liquidacions i imports per mesos	35

Gràfic 5- Repercussió per conceptes i imports de les liquidacions	36
Gràfic 6- Distribució dels recursos interposats segons el concepte	37
Gràfic 7- Nombre d'expedients iniciats de concurs de creditors.....	42
Gràfic 8- Distribució percentual dels drets liquidats per tipus de gestió corresponents a l'any 2018	46
Gràfic 9- Distribució de la recaptació 2018 per canals de cobrament	50
Gràfic 10- Cost de la gestió	53
Gràfic 11- Sentit de la resolució de les peticions del Síndic.....	57
Gràfic 12- Sentit de la resolució de les peticions de la Síndica	58

Taules

Taula 1- Distribució dels treballadors estructurals del IMH segons la relació laboral a 31/12/2018.....	4
Taula 2- Distribució dels treballadors estructurals del IMH segons l'adscripció a 31/12/2018.....	4
Taula 3- Formació realitzada durant l'any 2018.....	6
Taula 4- Tràmits realitzats a petició de les persones ateses.....	17
Taula 5- evolució de la valoració global dels usuaris	19
Taula 6- Trucades ateses des dels diferents canals d'atenció telefònica.....	20
Taula 7- Tipologia dels tràmits telemàtics	20
Taula 8- Distribució dels tràmits per tipus.....	21
Taula 9- Temàtica de les queixes resoltes durant el 2018	24
Taula 10- Expedients tramitats pel departament d'IBI.....	25
Taula 11- Actualitzacions de titularitat realitzades.....	26
Taula 12- Distribució per tipus de vehicles i imports del padró del IVTM	28
Taula 13- Moviments realitzats en el padró del IVTM	29
Taula 14- Tipus de sol·licituds de beneficis fiscals.....	31
Taula 15- Volum d'expedients comprovats.....	32
Taula 16- Nombre i import de les liquidacions (imports expressats en milers d'€).....	34
Taula 17- Sol·licituds resoltes i pendents de resoldre en les que s'al·lega no subjecció per no increment.....	39
Taula 18- Tipus de sol·licituds entrades en les que no s'al·lega no subjecció per no increment.....	39
Taula 19- Nombre de sol·licituds rebudes segons concepte.....	40

Taula 20- Nombre de recursos contenciosos interposats	40
Taula 21- Nombre de sentències i resolucions judicials rebudes per executar	41
Taula 22- Nombre de denúncies entrades	43
Taula 23- Denúncies gestionades en nombre i en import	43
Taula 24- Identificacions de conductor segons el canal	44
Taula 25- Al·legacions i recursos contra sancions de trànsit	45
Taula 26- Resolucions en període voluntari	45
Taula 27- Distribució dels drets liquidats per tipus de gestió (imports expressats en milers d'€)	46
Taula 28- Distribució dels drets liquidats per conceptes (imports expressats en milers d'€). No s'han deduït del total liquidat les devolucions d'ingressos.	47
Taula 29- Transmissions autoliquidades (comparativa 2008-2018). Imports expressats en milers d'€	48
Taula 30- Distribució de la recaptació per conceptes i percentatge de recaptació. Imports expressats en milers d'€.....	49
Taula 31- Distribució de la recaptació en voluntària/ executiva. Imports expressats en milers d'€	49
Taula 32- Distribució de la recaptació per canals de cobrament, imports expressats en milers d'€	50
Taula 33- Evolució d'objectes domiciliats	51
Taula 34- Nous fraccionaments any 2018	51
Taula 35- Distribució per imports dels nous fraccionats	52
Taula 36- Nombre de diligències d'embargament i imports, (imports expressats en milers d'€)	52
Taula 37- Nombre de notificacions per tipus	55
Taula 38- Nombre de sol·licituds de subvencions i d'ajudes rebudes	56
Taula 39- Tipologia de subvencions i ajudes tramitades	56
Taula 40- Nombre de respostes gestionades	57
Taula 41- Nombre de respostes gestionades (Síndica)	58

